

Регламент
Роботи Сектору надання адміністративних послуг
при Відділі звернень громадян та надання адміністративних послуг
Золочівської сільської ради

Загальна частина

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Сектору надання адміністративних послуг Золочівської сільської ради (далі – Сектор), порядок дій співробітників сектору та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про адміністративні послуги".

3. Надання адміністративних послуг у Секторі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

4. Сектор у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про відділ звернень громадян та надання адміністративних послуг та Регламентом Сектору.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Сектор

5. Сектор розміщується в адміністративній будівлі Золочівської сільської ради.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Сектору та графіком його роботи.

Вхід до Сектору повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до Сектору території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

6. Приміщення Сектору поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Сектору. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Сектору.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Сектору суб'єктам звернення забороняється.

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Сектору. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Сектору.

8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефоном, забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

9. Сектор очікування облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

10. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади співробітника відділу.

11. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Сектору.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування повинна становити не менш як 100 кв. метрів.

12. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

- найменування Сектору, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу офіційного веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Сектору (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Сектор, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;

- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Сектору;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Сектору, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- Регламент Сектору.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Сектор, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

15. Начальник Відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг на підставі клопотання завідувача Сектору може вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

Інформаційна робота Сектору

16. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні терміналом для оплати послуг, консультування із загальних питань організації роботи Сектору та порядку прийому суб'єктів звернення у Секторі визначається відповідальний за цей напрямок співробітник, котрий:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Сектору;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

17. Інформація, яка розміщується в приміщенні Сектору та на офіційному сайті сільської ради повинна бути актуальною і повною.

18. Суб'єктам звернення, які звернулися до Сектору з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Сектором у спосіб, аналогічний способу звернення.

Керування чергою в Секторі

19. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Секторі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

20. У Секторі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Сектору та/або шляхом телефонного зв'язку, запиту на офіційну електронну адресу. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Сектору години.

21. Сектор може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Прийняття заяви та інших документів у Секторі

22. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Секторі.

23. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Секторі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

24. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

25. Посадова особа перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

26. Суб'єктові звернення надається копія заяви зареєстрованої посадовою особою в електронну програму документообігу сільської ради.

27. Під час отримання вхідного пакета документів посадова особа зобов'язана з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається на відповідній заяві.

28. Під час реєстрації вхідного пакета документів співробітник сектору формує справу у паперовій та електронній формі, здійснює її сканування.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

29. Посадові особи/спеціалісти Відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг та /або безпосередньо Сектору зобов'язані невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передати вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі.

30. Передача справ у паперовій формі від Сектору до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному цим Регламентом, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Сектору, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

31. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється керівником Сектору та начальником

Відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг відповідно до розподілу обов'язків.

32. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати Сектор про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;
- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) співробітника Сектору про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) співробітник Сектору невідкладно інформує про це Начальника відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

33. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Сектору.

34. Співробітник Сектору невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений на заяві, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів.

35. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

36. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Секторі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Секторі, а потім передається для архівного зберігання.

37. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень посадові особи та спеціалісти Відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг.

38. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив Сектор, зберігається у Секторі.

39. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.