**Додаток 4**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**рішенням ХХV сесії VІІІ скликання Первозванівської сільської ради 22.12.2022 року № 1640**

**РЕГЛАМЕНТ**

 **відділу «Центр надання адміністративних послуг»**

**Первозванівської сільської ради**

**І. Загальні положення**

1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Первозванівської сільської ради (далі Регламент) встановлює порядок організації роботи, зокрема, порядок дій працівників відділу «Центр надання адміністративних послуг» Первозванівської сільської ради (центру надання адміністративних послуг) (далі – відділ ЦНАП) та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

 2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України "Про адміністративні послуги".

 3.  Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється відповідно до принципів:

1)   верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2)   рівності перед законом;

3)   відкритості та прозорості;

4)   доступності інформації про надання адміністративних послуг;

5)   оперативності та своєчасності;

6)   захищеності персональних даних;

7)   раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

8)   неупередженості й справедливості суб’єктів надання адміністративних послуг та працівників центру ;

9)   доступності та зручності організації надання послуг для суб’єктів звернень.

4. Відділ ЦНАП та суб’єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією та Законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про відділ ЦНАП та Регламентом центру.

**ІІ. Вимоги до приміщення та розміщення інформації**

5. Центр розташований на першому поверсі будівлі Первозванівської сільської ради в центральній частині с. Первозванівка. На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком роботи.

 На прилеглій території розташована безкоштовна стоянка автомобільного транспорту, зручний підхід та під’їзд до приміщення.

 6. Графік роботи центру затверджується  рішенням сесії Первозванівської сільської ради, відповідно до вимог чинного законодавства.

 7. Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування/очікування облаштовується скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному місці та доступному місці.

8. Сектор очікування/інформування центру надання адміністративних послуг облаштовується місцями для суб’єктів звернення та тумбами/столами для оформлення документів.

9. У приміщенні центру на інформаційних стендах та на офіційному сайті Первозванівської сільської ради у вкладці «Центр надання адміністративних послуг» розміщується інформація:

1)    графік роботи центру (дні роботи та прийомні години);

2)    перелік адміністративних послуг, які надаються  через центр;

3)    інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються через центр;

4)    бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;

5)    адреса, поштовий індекс центру;

6)    номери довідкових телефонів центру;

7)    адреса офіційного сайту Первозванівської сільської ради, факс, електронна пошта;

8)    банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

9)    відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні центру;

10)  прізвище, ім’я, по батькові керівника Центру, номер його  телефону, адреса електронної пошти.

10. У центрі може розміщуватись додаткова інформація, зокрема, щодо:

 1)    строків надання адміністративних послуг;

 2)    положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Первозванівської сільської ради;

 3)    регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Первозванівської сільської ради та ін.

11.    Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб’єктів звернень місці. Адміністративні послуги у переліку групуються за суб’єктами надання адміністративних послуг.

 В центрі можуть надаватися інші послуги.

12.  Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах у зоні очікування, або видаються працівниками центру суб’єкту звернення.

13.  Первозванівської сільської рада забезпечує роботу окремої сторінки на своєму сайті, де розміщується інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, відомості про місце розташування центру, а також інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

14. Інформація, яка розміщується у приміщенні центру та на інформаційних ресурсах центру, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сторінці центру, має бути зручною для пошуку та копіювання. Керівник центру відповідальний за оновлення інформації на інформаційних ресурсах.

15.  Суб’єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центру у спосіб аналогічний до способу звернення .

**ІІІ. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг**

16.  Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб’єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги” та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

17.  Первозванівська сільська рада та начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» Первозванівської сільської ради, який є керівником Центру, можуть вносити суб’єкту надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток ( у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18.  У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб’єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це відділ ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

**ІV. Перший контакт центру з суб’єктом звернення**

19. Надання допомоги суб’єктам звернень,  консультування із загальних питань організації роботи та порядку прийому суб’єктів звернень здійснює адміністратор Центру або представник суб′єкта надання адміністративних послуг, який за необхідності:

1) за усним клопотанням суб’єкта звернення інформує його про приналежність питання, що цікавить, до компетенції Центру ;

2)  консультує суб’єктів звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

3) надає іншу допомогу, яка необхідна суб’єктам звернення.

**V. Керування чергою у ЦНАП**

20.   З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернень у центрі вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

21. У центрі може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернень на прийом до адміністратора, начальника відділу або представника суб′єкта надання адміністративних послуг на певну визначену дату (день) та час.

22. Прийом суб’єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені години прийому.

**VІ. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП**

23. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатами надання адміністративної послуги, (далі - вихідний пакет документів), здійснюється виключно у центрі працівниками центру та представниками суб’єктів надання адміністративних послуг.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцем знаходження таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об’єктів, якщо інше не встановлено законом.

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

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

25. Якщо вхідний пакет документів подається представником суб’єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження.

Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів.

26. Працівник або представник суб’єкта надання адміністративних послуг перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб’єкту звернення у заповнені бланку заяви. У випадку, якщо суб’єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, працівник центру або представник суб’єкта надання адміністративних послуг повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб’єкта звернення.

27. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб’єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

28. Адміністратор або представник суб’єкта надання адміністративних послуг, який прийняв документи, складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб’єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

29. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом адміністратора центру і з проставленням печатки та відміткою про час і дату його складання. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи.

30. Під час отримання вхідного пакету документів з’ясовується прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажаний спосіб передачі суб’єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що, також, зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та / або електронній формі.

31. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації ( у паперовій та / або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів .

32. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку і він не містить прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор, не пізніше наступного робочого дня, надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою ( та /або його від скановану копію), чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку ( за можливості ).

33.  Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор, державний реєстратор або представник суб’єкта надання адміністративних послуг виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та / або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор, за вибором суб’єкта звернення, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб’єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків.

34.  При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб’єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та  попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб’єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв’язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості, негайно повідомляється телефоном.

35.  Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб’єктом звернення лише через центр із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб’єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів, (на заміну). Внесення додаткових документів, та/або документів на заміну, підтверджується підписом суб’єкта звернення (уповноваженого представника).

36.  У випадку неусунення суб’єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до законодавства.

37.  Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор, державний реєстратор формує справу у паперовій та формі, за потреби та за можливості здійснює її копіювання та (або) сканування.

38.  Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі,( крім випадків коли адміністратор є суб’єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб’єктів надання адміністративної послуги .

**VІI. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

39.  Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього регламенту, адміністратор центру зобов’язаний не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання адміністративної послуги передати (направити) вхідний пакет документів суб’єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та назви суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки адміністратора центру, що передав відповідні документи.

40.  Передача справ у паперовій формі від центру до виконавців здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом передачі представнику суб’єкта надання адміністративних послуг у приміщенні центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку, або в інший спосіб.

41.  Отримавши справу, виконавець зобов’язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

42.  Виконавець зобов’язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

43.  Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністратором центру.

44.  Суб’єкт надання адміністративних послуг зобов’язаний:

 своєчасно інформувати адміністратора центру про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи.

У разі виявлення факту (фактів) порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов’язаний невідкладно інформувати про це керівника центру.

**VІII. Передача результатів надання адміністративних послуг**

**суб’єктові звернення**

45. 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 центру, про що зазначається у листі про проходження справи.

46. Адміністратор центру у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи відповідного реєстру в електронній формі.

47. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після надходження результату надання адміністративної послуги, повідомляє суб’єкта звернення у спосіб, зазначений в описі суб’єктом звернення.

48. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто, під розписку (в тому числі його уповноваженому представникові), при пред’явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб’єкта звернення спосіб .

Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб’єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

49. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання в центрі протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб’єкту звернення засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається у центрі.

50. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат розгляду справи у журналі, негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб’єктові звернення.

51. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб’єкта звернення, (при особистому отриманні), або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги  суб’єктом звернення фіксується у журналі обліку/реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг, які подає суб’єкт звернення або уповноважена ним особа адміністратору .

52.  Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб’єкти надання адміністративної послуги, та в межах своїх повноважень, – адміністратори, державні реєстратори та керівник центру.

53.  Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справа у паперовій (копія) формі, зокрема заява суб’єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у центрі.

 Всі надані заявником матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги, реєстраційні справи з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно формуються в електронній формі, а документи в паперовій формі зберігаються у центрі протягом 3-х років. Реєстраційні справи з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань передаються на зберігання Кропивницькій районній державній адміністрації.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_