

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 2013 р. №

Київ

Про затвердження Примірного регламенту
центру надання адміністративних послуг

Відповідно до частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» Кабінет Міністрів України **постановляє**:

затвердити Примірний регламент центру надання адміністративних послуг, що додається.

Прем'єр-міністр України

М. АЗАРОВ

¹ Підготовлено в рамках Ініціативи Міністерства економічного розвитку та торгівлі України та проекту PRISM (Проект розроблення та впровадження публічної політики в Україні, що впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти) за участі експертів Центру політико-правових реформ

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 2013 р. №

ПРИМІРНИЙ РЕГЛАМЕНТ
центру надання адміністративних послуг

I. Загальні положення

1. Регламент центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI, Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року № 2806-IV; вимогами до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, затвердженими Кабінетом Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

4. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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 ЦНАП;
- 9) доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень.

5. Графік роботи ЦНАП затверджується органом, який прийняв рішення про його утворення, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»

II. Вимоги до розміщення інформації

6. У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:
- 1) графік роботи ЦНАП (дні роботи та прийомні години);
 - 2) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
 - 3) інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
 - 4) бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;
 - 5) адресу, поштовий індекс ЦНАП;
 - 6) номери довідкових телефонів ЦНАП;
 - 7) адресу веб-сайту ЦНАП, факс, електронну пошту ЦНАП;
 - 8) банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
 - 9) відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;

10) порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через ЦНАП, а також рішень, дій та бездіяльності працівників ЦНАП;

11) прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, номер його / її телефону, адресу електронної пошти.

7. У ЦНАП може розміщуватись також інша інформація за рішенням його керівника, зокрема, щодо:

- 1) строків надання адміністративних послуг;
- 2) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- 3) користування електронною системою керування чергою (у разі її наявності);
- 4) Положення про ЦНАП;
- 5) Регламенту ЦНАП та ін.

8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці, в тому числі на інформаційному терміналі (у разі наявності). Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень, та / або за сферами правовідносин (законодавства), та / або за суб'єктами надання адміністративних послуг.

9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах–накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та / або в інформаційному підрозділі ЦНАП (у разі його утворення), та / або видаються працівниками ЦНАП суб'єкту звернення.

10. Орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАП або окремої веб-сторінки на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

11. Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сайті ЦНАП або відповідній веб-сторінці, має бути зручною для пошуку та копіювання. Керівник ЦНАП визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах ЦНАП.

12. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля, за можливості здійснюється розміщення інформаційних терміналів з голосовою та відеоінформацією, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

14. 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.

15. Орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, може затвердити форму інформаційної картки адміністративної послуги та форму технологічної картки адміністративної послуги, які надаються через ЦНАП.

16. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з керівником ЦНАП та / або органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП.

17. Орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, а також керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та / або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

IV. Перший контакт ЦНАП з суб'єктом звернення (Робота інформаційного підрозділу ЦНАП)

19. Для надання допомоги суб'єктам звернень у користуванні інформаційними терміналами та системою електронного керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернень у ЦНАП може утворюватися окремий структурний підрозділ, відповідальний за інформаційне забезпечення суб'єктів звернень (далі - інформаційний підрозділ ЦНАП / рецепція). Інформаційний підрозділ ЦНАП також за необхідності:

- 1) за усним клопотанням суб'єкта звернення інформує його про приналежність питання, що цікавить, до компетенції ЦНАП;
- 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 перед прийомом в адміністратора.

V. Керування чергою у ЦНАП

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

21. У разі запровадження системи електронного керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором зобов'язаний зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер в черзі та очікувати на прийом. Система електронного керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням прізвища та імені особи).

22. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника ЦНАП на рецепції та / або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

23. ЦНАП може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

VI. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

24. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП.

25. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП 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.

26. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його / її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

27. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор 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.

28. 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.

29. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

30. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

31. Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та / або електронній формі.

32. 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.

33. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

34. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор 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.

35. 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 також негайно повідомляється телефоном.

36. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП 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).

37. У випадку неусунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

38. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.

39. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

40. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

41. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП виконавцям здійснюється у порядку визначеному органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП, але не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником ЦНАП або в інший спосіб.

42. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та / або електронній формі одночасно передаються та / або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

43. 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-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

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

46. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника ЦНАП.

47. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

48. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через ЦНАП.

VIII. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

49. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що зазначається у листі-проходженні справи.

50. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та / або електронній формі.

51. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

52. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його / її представнику) - 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: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

53. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП 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

протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

54. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та / або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

55. 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 ЦНАП у паперовій та / або електронній формі.

56. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП.

57. У ЦНАП зберігається інформація про кожен надану адміністративну послугу / справу у паперовій формі (ксерокопія) та / або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, який прийняв рішення про утворення ЦНАП. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

ІХ. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

58. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через ЦНАП результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

59. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

60. Скарга, яка подається до ЦНАП, підлягає реєстрації у порядку, встановленому розділом VI цього Регламенту. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

61. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома скаржника.

62. У випадку, якщо суб'єкт звернення подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через ЦНАП, безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до ЦНАП протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати ЦНАП про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

X. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП

63. У ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та / або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

64. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

65. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників ЦНАП є керівник ЦНАП. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є посадова особа, яка призначає керівника ЦНАП на посаду.

66. Керівник ЦНАП розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник ЦНАП має право

подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

67. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників ЦНАП.