

**РЕГЛАМЕНТ**  
**Відділу «Центр надання адміністративних послуг**  
**Біляївської міської ради»**

**1. Загальні положення**

1.1. Регламент Відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності Відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» (далі – Відділ), зокрема, порядок дій адміністраторів відділу та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

1.2. Відділ та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

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

1.4. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням міської ради.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб Відділу.

1.6. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

1.7. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, суб'єкт надання адміністративної послуги готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток та своєчасно інформує про це Відділ.

1.8. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через Відділ, та передача результату надання адміністративної послуги заявнику здійснюється виключно в Відділі.

1.9. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються

відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.10. Графік роботи представників суб'єктів надання адміністративних послуг у Відділі визначається керівником Відділу.

1.11. Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг забезпечують участь у роботі Відділу своїх представників відповідно до графіку.

## **2. Вимоги щодо подання інформації про Відділ**

2.1. У Відділі розміщується та є загальнодоступною така інформація:

2.1.1 структура та режим роботи Відділу;

2.1.2 перелік адміністративних послуг, які надаються Відділом;

2.1.3 інформаційні картки адміністративних послуг;

2.1.4 бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

2.1.5 номери довідкових телефонів Відділу;

2.1.6 електронна пошта Відділу;

2.1.7 Положення про Відділ та Регламент Відділу;

2.1.8 банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг.

2.2. Перелічені документи розміщуються на стендах у зручному та доступному для замовників чи відвідувачів місці у зоні очікування.

2.3. Інформаційні картки та зразки заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах.

2.4. Відділ підтримує роботу відповідного розділу на офіційному сайті міської ради, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.1 Регламенту, а також інформація про місце розташування відділу шляхом постійного оновлення розміщеної інформації.

## **3. Прийняття заяви та інших документів у Відділі**

3.1. 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 Відділі або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого Відділу (в разі їх утворення).

3.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділі (його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора Відділу (в разі їх утворення)) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, 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.

3.3. 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).

3.4. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється працівниками відповідно до інформаційних карток.

3.5. 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.

3.6. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, а у випадку застосування у Відділі електронного документообігу – в електронній формі.

3.7. Адміністратор Відділу під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (у Відділі, його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора Відділу (в разі їх утворення)), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

3.8. 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.

3.9. 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).

3.10. Працівник Відділу реєструє вхідний пакет документів, необхідних для надання послуги, передбачених в інформаційній картці.

3.11. 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.

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

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

3.14. 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.

3.15. 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.

#### **4. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

4.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 3 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 (далі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням 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.

4.2. Передача справ у паперовій формі від Відділу (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Відділу (в разі їх утворення)) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив Відділ, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Відділу, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

4.3. Передача справ виконавцям здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором Відділу.

4.4. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в лист-проходження та/або в електронному вигляді.

4.5. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Відділу відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Відділу.

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

4.6.1 своєчасно інформувати Відділ про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

4.6.2 надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Відділу про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Відділу невідкладно інформує про це керівника Відділу.

4.7. 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 Відділу (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Відділу (в разі їх утворення)), про що зазначається в листі-проходження справи.

4.8. Адміністратор Відділу у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в електронний реєстр.

4.9. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для замовника рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від замовника додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право замовника на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від замовника здійснюється лише через Відділу.

## **5. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення**

5.1. 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).

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Контроль за проходженням адміністративної послуги та дотриманням строків її вирішення покладається на начальника та адміністраторів Відділу.

5.5. 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 Відділі у паперовій та/або електронній формі.

5.6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання таких послуг, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник Відділу.

5.7. У Відділі зберігається інформація про кожну 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 Відділу.

Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

5.8. У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

5.9. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

## **6. Процедури оскарження**

6.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність персоналу Відділу, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

6.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів, працівників Відділу є начальник Відділу або особа, яка його заміщає. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника Відділу є міський голова у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

6.3. Начальник Відділу 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 Відділу 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.

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

6.5. Результати надання адміністративних послуг, отримані через Відділ, оскаржуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.



КІДНО З ОРИГІНАЛОМ

СЕКРЕТАР

БІЛІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

БОРИСЕНКО Л.В.