

**Додаток 1**  
**рішенням міської ради**  
**від 14 лютого 2023 року №1245**

**РЕГЛАМЕНТ**  
**відділу “Центр надання адміністративних послуг”**  
**Чортківської міської ради**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

1.1. Регламент відділу “Центр надання адміністративних послуг” (надалі — Регламент, ЦНАП — відповідно) розроблено відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги”, з урахуванням основних положень Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 (з наступними змінами), попередніх рішень Чортківської міської про утворення Центру надання адміністративних послуг міста Чорткова, затвердженого Положення і відповідно до визначених пріоритетів політики розвитку системи надання адміністративних послуг на території Чортківської міської територіальної громади.

1.2. Регламент є нормативним актом, що регулює організаційно-процедурні засади діяльності ЦНАП, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням Регламенту роботи виконавчих органів Чортківської міської ради, Інструкції з діловодства у Чортківській міській раді, Положенням про відділ “Центр надання адміністративних послуг”, які визначають засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

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

1.4. Дотримання положень Регламенту є обов’язковим для всіх працівників ЦНАП, а також для суб’єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через ЦНАП.

1.5. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про адміністративні послуги”, “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності” та ін.

1.6. Суб’єкту надання адміністративних послуг заборонено здійснювати прийом документів, консультування та видачу результатів адміністративних послуг за межами ЦНАП чи в його територіальних підрозділах чи на віддалених місцях для роботи адміністраторів, якщо такі послуги надаються у ЦНАП.

Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача вихідного пакету документів суб’єкту звернення здійснюється виключно в ЦНАП, в тому числі в його територіальних підрозділах чи на віддалених місцях для роботи адміністраторів.

1.7. Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив ЦНАП, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

1.8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП (далі – Перелік), формується начальником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та остаточно затверджується рішенням міської ради.

1.9. Форми інформаційних і технологічних карток, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження, постанов і протоколів щодо адміністративної відповідальності тощо затверджуються міським головою.

1.10. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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.

1.11. Визначення термінів:

1.11.1.Адміністративна послуга – це публічна (державна або муніципальна) послуга, що надається органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

1.11.2.Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги.

1.11.3.Вихідний пакет документів – результат адміністративної послуги, документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається суб'єкту звернення.

1.11.4.Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги.

1.11.5.Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу.

1.11.6.Інформаційна картка адміністративної послуги – містить основну інформацію для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги, перевіряється Департаментом адміністративних послуг та уповноваженим з питань системи управління якості, затверджується міським головою.

1.11.7. Технологічна картка адміністративної послуги – містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб'єктом надання такої послуги через відділ “Центр надання адміністративних послуг” Чортківської міської ради, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги, перевіряється Відділом та уповноваженим з питань системи управління якості, затверджується міським головою.

1.11.8. Перелік адміністративних послуг – єдина інформаційна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до затвердженого переліку та закону, суб'єктами надання адміністративних послуг.

На основі узгоджених рішень із суб'єктом надання адміністративних послуг через відділ “Центр надання адміністративних послуг” Чортківської міської ради можуть надаватися інші адміністративні послуги.

1.11.9. Адміністратор, державний реєстратор – посадова особа, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг або надає безпосередньо адміністративні послуги (у випадках передбачених законодавством України).

1.11.10. Територіальний підрозділ (далі - ТП) – стаціонарне приміщення, у якому, належним чином організовано робочі місця адміністраторів Департаменту чи інших учасників Департаменту та забезпечується надання адміністративних послуг чи інших послуг, відповідно до затвердженого графіка.

1.11.11. Віддалене робоче місце (далі – ВРМ) – стаціонарне, належним чином облаштоване робоче місце, де забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором Департаменту відповідно до затвердженого графіка.

1.11.12. Мобільний адміністратор – це сервісне надання адміністративних послуг маломобільним суб'єктам звернень за місцем їх проживання/перебування, в тому числі за допомогою спеціального обладнання та програмного забезпечення.

## **2. ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП**

2.1. На вході до приміщення (будівлі) ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

Вхід до приміщень ЦНАП, який має сходи, облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні ЦНАП облаштована санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до ЦНАП території облаштовано місця для безоплатної

стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні". Будівлі, приміщення та стоянки ЦНАП облаштовано з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2.2. Приміщення ЦНАП, за потреби, поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

2.2.2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП, якщо вона розташована відокремлено від відкритої частини, суб'єктам звернення забороняється.

2.3. У ЦНАП визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи ЦНАП (рецепція).

2.4. У ЦНАП для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується: розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг; облаштування місцями для очікування, а також столами, стільцями та канцелярськими товарами, а також комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.5. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування ЦНАП, територіальний підрозділ ЦНАП, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.6. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів облаштовуються за принципом відкритості і мають інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.7. Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП і її площа повинна становити не менше 70 кв. м.

2.8. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

а) найменування ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

б) графік роботи ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), а також графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив ЦНАП (у разі проведення такого прийому в приміщеннях ЦНАП, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів);

в) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

г) строки надання адміністративних послуг;

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

е) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

є) супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАП;

ж) прізвище, ім'я, по батькові керівника (начальника) ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

з) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

и) користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

і) Положення про відділ "Центр надання адміністративних послуг";

й) Регламент відділу "Центр надання адміністративних послуг".

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі їх утворення), розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, а також на веб-сайті ЦНАП (веб-сайті органу, що утворив ЦНАП). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11. Особам з інвалідністю забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

2.13. У приміщенні ЦНАП на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг консультації та послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

2.14. У приміщенні ЦНАП, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

### **3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються розпорядженням міського голови.

3.3. Керівник (начальник) ЦНАП має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив ЦНАП, а також керівника (начальника) ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

### **4. ІНФОРМУВАННЯ СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕННЯ**

4.1. У ЦНАП може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультивання із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому.

4.2. У інформаційному підрозділі ЦНАП або у посадовій особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- а) інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;
- б) загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- в) допомогу у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- г) консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
- д) інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
- е) вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);
- є) іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у ЦНАП.

4.3. Орган, що утворив ЦНАП, створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАП або окремого розділу на веб-сайті органу, що утворив ЦНАП, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.8 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП (його територіальних підрозділів,

віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАП (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

4.6. Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються керівником (начальником) ЦНАП.

## **5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ У ЦНАП**

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

5.2. У разі потреби, у ЦНАП забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) ЦНАП.

5.3. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.4. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) ЦНАП забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби - допомагають у користуванні нею.

5.5. У ЦНАП може здійснюватись попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністраторів, державного реєстратора на певний день та час. Попередній запис здійснюється шляхом електронної реєстрації на офіційному сайті Відділу, де суб'єкт звернення може обрати зручну для себе годину та день прийому (з вибором днів на певний період).

5.6. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені дні та 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 іншу дату та час повторно.

5.7. Відділ може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень.

## **6. ПРИЙОМ ВХІДНОГО ПАКЕТУ ДОКУМЕНТІВ**

6.1. 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 - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого ЦНАП (в разі їх утворення).

6.2. 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.

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.

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

6.4. Адміністратор, державний реєстратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби, надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви або самостійно формує заяву засобами інформатизації. 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.

Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.5. Адміністратор, державний реєстратор 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 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.

6.6. Адміністратор, державний реєстратор 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.

6.7. Адміністратор, державний реєстратор 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.

6.8. 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).

6.9. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

6.10. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор, державний реєстратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор, державний реєстратор за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

6.11. 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 не усунення. 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 повідомляється телефоном.

6.12. 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) або вносяться зміни у раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

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

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор, державний реєстратор 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 послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

## **7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)**

7.1. У випадках передбачених законодавством, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у ЦНАП.

7.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 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 підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

7.3. Передача справ у паперовій формі з ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу ЦНАП, віддаленого місця для роботи адміністратора ЦНАП (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.

7.4. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги (далі також – 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.

7.5. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги, і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувавши вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

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

7.7. Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкт надання адміністративних послуг 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 (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних

органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

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

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

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника (начальника) ЦНАП.

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

своєчасно інформувати ЦНАП 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) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи.

7.12. 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.

## **8. ПЕРЕДАЧА РЕЗУЛЬТАТУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СУБ'ЄКТУ ЗВЕРНЕННЯ**

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

8.2. 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 та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3. Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) 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 (надсилається) в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів, або в іншому документі, визначеному органом, що утворив ЦНАП, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. Відмова у позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтуванням, та долучається до справи.

Письмове повідомлення суб'єкта надання про відмову у позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення під особистий підпис або надсилається поштою, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою у день реєстрації у ЦНАП такого повідомлення.

8.5. 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 зберігання до архіву.

8.6. 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.

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отриманням повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

8.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори, державні реєстратори і керівник (начальник) ЦНАП.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у ЦНАП.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором ЦНАП, державним реєстратором, що працює на віддаленому робочому місці, подається ЦНАП для узагальнення в порядку,

визначеному цим Регламентом.

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

## **9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ**

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП приймається органом, що утворив ЦНАП, відповідно до вимог, зазначених у законодавчих актах, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

9.2. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених законодавством України.

9.3. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

## **10. Оскарження дій або бездіяльності адміністратора Відділу, державного реєстратора**

10.1. У Відділі здійснюється обов'язкове ведення книги скарг та пропозицій, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

10.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністратора, державного реєстратора, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

10.3. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності. Скарга, подана з порушенням термінів, залишається без розгляду.

10.4. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністратора є начальник Відділу, або особа, яка його заміщає. Скарги на дії чи бездіяльність державного реєстратора розглядаються керівництвом відповідних органів.

10.5. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника Відділу є міський голова або керуючий справами виконавчого комітету міської ради.

10.6. Скарга на дії чи бездіяльність адміністратора, державного реєстратора подається начальнику Відділу, який зобов'язаний невідкладно зареєструвати відповідно до чинного законодавства.

10.7. Начальник Відділу розглядає скаргу у терміни, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

10.8. Начальник Відділу, в межах своїх повноважень, порушує питання про відповідальність посадових осіб, з вини яких було допущено порушення.

10.9. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, працівників Відділу можуть бути оскаржені в судовому порядку.

## **11. Прикінцеві положення**

11.1. Адміністратор, державний реєстратор працюють відповідно до затвердженого розпорядженням міського голови графіка. Графік роботи адміністраторів Відділу складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується начальником Відділу.

11.2. Для обліку відпрацьованого часу працівників Відділу, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

11.3. З метою обліку робочого часу вхід у адміністративні приміщення Відділу та вихід працівників здійснюється фіксація особистим підписом в журналі виходу на роботу та відлучень (у разі запровадження – магнітними перепустками встановленого зразка).

11.4. Працівники Відділу забезпечуються іменним штампом та ідентифікатором. В тимчасове користування видається корпоративний (фірмовий) одяг.

11.5. Начальник Відділу окремим дорученням може визначати територіальний підрозділ Відділу, віддалене робоче місце адміністратора, де здійснює прийом суб'єктів звернення адміністратор Відділу.

11.6.Суб'єктом господарювання, які надають супутні послуги у Відділі, рекомендується працювати згідно з графіком роботи Відділу, який погоджується начальником Відділу.

11.7.В адміністративному приміщенні Відділу здійснюється цілодобове відеоспостереження та охорона.

11.8.Вхід сторонніх осіб до адміністративних (службових) приміщень Відділу обмежений.

11.9.Працівники Відділу несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей, що знаходяться в приміщенні Відділу.

**Секретар міської ради**

**Ярослав ДЗИНДРА**