



**ТОМАКІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВОСЬМЕ СКЛИКАННЯ
ТРИДЦЯТЬ ЧЕТВЕРТА СЕСІЯ**

Р І Ш Е Н Н Я

11.07.2024

№ 1426-34/VIII

**Про затвердження Регламенту Центру надання
адміністративних послуг Виконавчого комітету
Томаківської селищної ради**

Відповідно до законів України «Про адміністративну процедуру», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), враховуючи висновки та рекомендації постійної комісії селищної ради з питань прав людини, законності, регламенту, депутатської діяльності та етики, селищна рада **В И Р І Ш И Л А**:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Томаківської селищної ради (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність рішення селищної ради від 26.10.2017 - № 840-29/VII «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Томаківської селищної ради»

3. Це рішення набуває чинності з моменту його офіційного оприлюднення.

4. Координацію роботи щодо виконання цього рішення покласти на Центр надання адміністративних послуг Виконавчого комітету селищної ради (Грабар), контроль - на постійну комісію селищної ради з питань прав людини, законності, регламенту, депутатської діяльності та етики.

Селищний голова

Іван КАЛАШНИК

2

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення селищної ради

11 липня 2024 року

№ 1426-34/VIII

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Томаківської селищної ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Томаківської селищної ради (далі – Регламент) визначає порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету селищної ради (далі – Центр), віддалених робочих місць (у тому числі пересувних), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг під час надання таких послуг.

1.2. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях відповідно до законів України «Про адміністративну процедуру», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до принципів:

1.3.1. верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

1.3.2. стабільності;

1.3.3. відкритості та прозорості;

1.3.4. оперативності та своєчасності;

1.3.5. обґрунтованості;

1.3.6. добросовісності і розсудливості;

1.3.7. пропорційності;

1.3.8. ефективності;

1.3.9. презумпції правомірності дій та вимог особи;

1.3.10. офіційності;

1.3.11. гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні;

1.3.12. гарантування ефективних засобів правового захисту;

1.3.13. доступності інформації про надання адміністративних послуг;

1.3.14. захищеності персональних даних;

1.3.15. раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

1.3.16. неупередженості та справедливості;

1.3.17. доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернення.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, іншими законодавчими та нормативно-правовими актами, Положенням про Центр та Регламентом.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних та інших послуг, що беруть участь у роботі Центру.

1.6. Регламент розроблений відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративну процедуру», «Про адміністративні послуги», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами)³, інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

2. Вимоги до приміщення, у якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині селища, іншому зручному для суб'єктів звернення місці.

На вході до приміщення розміщуються вивіска з позначенням "Центр надання адміністративних послуг", яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

2.2. Перед входом до приміщення розміщуються тактильні/ контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

Вхід до приміщень Центру, який має сходи, повинен бути облаштований кнопкою виклику, 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 Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю.

2.3. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини:

2.3.1. у відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі та складається із секторів: прийому та обслуговування, інформування, очікування;

2.3.2. закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів 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 центру суб'єктам звернення забороняється. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина;

2.3.3. сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення щодо отримання послуг у Центрі;

2.3.4. сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних та інших послуг у Центрі. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати), за можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

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

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

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у зазначених приміщеннях розміщується інформація, що

містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг, в тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних веб-сайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування;

2.3.5. сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого дозволяє розмістити та облаштувати відповідним приладдям не менш, як 10 місць для суб'єктів звернень, та обладнується, в разі можливості, автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору. Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

У приміщеннях Центру, на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.3.6. сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру. Також у секторі обслуговування розміщується робоче місце для відвідувачів, обладнане комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету.

2.3.7. площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру, але не менш як 50 кв. м.

3. Інформаційне забезпечення Центру

3.1. У приміщенні Центру на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про: найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи Центру, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується селищною радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги";

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

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

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

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

положення про Центр;

регламент Центру;

графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами селищної ради, селищним головою (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів);

графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях Центру;

інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді;

інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

3.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або видаються працівниками Центру.

3.4. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

3.5. У разі надання адміністративних послуг через Центр, консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у Центрі, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

4. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

4.1. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг затверджуються суб'єктами їх надання відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

4.2. Селищна рада, керівник Центру можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

4.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це селищну раду, керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами чинного законодавства України та Регламенту.

5. Перший контакт Центру із суб'єктом звернення

5.1. На рецепції (у секторі інформування) працівниками Центру надається допомога суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами (у разі їх наявності) та автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності), здійснюється консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення.

5.2. Також на рецепції (у секторі інформування) проводиться інформування суб'єктів звернення про належність порушених ними питань до компетенції Центру, консультування суб'єктів звернення щодо порядку

внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг та стосовно платіжних реквізитів для сплати адміністративного збору, надається інша допомога, яка необхідна суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором Центру.

5.3. Інформація про Центр, зазначена в пункті 3.1. цього Регламенту, а також відомості про його місце розташування (віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення)), розміщуються в окремому розділі на офіційному веб-сайті селищної ради або на сторінці Фейсбук Центру, а також веб-порталі «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»(e-services.dp.gov.ua).

5.4. Інформація, яка розміщується у приміщенні Центру, на його інформаційних ресурсах (веб-сайтах, сторінках у соцмережах, і в разі наявності, терміналах), повинна бути актуальною і вичерпною.

5.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях за допомогою засобів телекомунікації (телефон, електронна пошта, інші засоби зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний до способу звернення або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

6. Керування чергою у Центрі

6.1. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

6.2. У Центрі, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті селищної ради/Центру у разі технічної можливості чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

7. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

7.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або у віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

За рішенням селищної ради, окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста, а також у випадках, передбачених законодавством, інша уповноважена посадова особа виконавчого комітету селищної ради.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення, адміністратор Центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

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 місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

7.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (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.

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

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

7.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. Якщо під

час прийняття вхідного пакета документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор обов'язково попереджає суб'єкта звернення про це та діє відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру».

7.6. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

7.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу - в електронній формі.

7.8. Адміністратор Центру 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 (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

7.9. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета 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 пакета документів.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі, на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

7.10. У разі, коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта

звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

7.11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

7.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру 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 адміністративних послуг.

8. *Опрацювання справи (вхідного пакета документів)*

8.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

8.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 7 Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

8.3. Передача справ у паперовій формі від Центру (віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному селищною радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних

інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

8.4. 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 Центру 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, у разі можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

8.5. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

8.6. У разі, якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог, суб'єкт надання адміністративної послуги, який розглядає справу, приймає рішення про залишення заяви без руху. Суб'єкт надання адміністративної послуги надсилає Центру письмове повідомлення про залишення заяви без руху протягом трьох робочих днів з дня отримання заяви з метою подальшого повідомлення заявника. Зі свого боку, ЦНАП повідомляє про це заявника шляхом направлення йому смс-повідомлення або у інший спосіб, визначений заявником під час звернення до ЦНАП за послугою.

У повідомленні про залишення заяви без руху зазначаються виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення недоліків, а також способи, порядок та строки оскарження рішення про залишення заяви без руху.

Суб'єкт надання адміністративної послуги встановлює строк, достатній для усунення заявником виявлених недоліків. За клопотанням заявника суб'єкт надання адміністративної послуги може продовжити строк усунення виявлених недоліків.

Необґрунтоване залишення заяви без руху не допускається.

У разі усунення виявлених недоліків у строк, встановлений суб'єктом надання адміністративної послуги, заява вважається поданою в день її первинного подання. При цьому строк розгляду справи продовжується на строк залишення заяви без руху.

Не допускається повторне залишення без руху заяви, в якій усунуто виявлені недоліки, зазначені в повідомленні про залишення заяви без руху.

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

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

- своєчасно інформувати Центр 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 Центру про хід розгляду справи.

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

9. Передача результату надання адміністративної послуги (вихідного пакета документів) суб'єкту звернення

9.1. 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 Центру (віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

9.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

9.3. Доведення результату адміністративної послуги (вихідний пакет документів) до відома суб'єкта звернення (у тому числі його представника (законного представника)) здійснюється шляхом:

- вручення результату адміністративної послуги або надсилання його поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення);

- надсилання на адресу електронної пошти чи передачі з використанням інших засобів телекомунікаційного зв'язку;

- публічного оголошення, оприлюднення згідно з вимогами законодавства;

- усного повідомлення у випадках, передбачених законом;

- у спосіб зазначений особою в заяві (надсилається на вказану поштову адресу (рекомендованим листом з повідомленням про вручення), у тому числі, за бажанням заявника, кур'єром за додаткову плату, на адресу електронної пошти чи передається з використанням інших засобів телекомунікаційного зв'язку, вручається особисто тощо).

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

У разі коли способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв'язку, такий документ вкладається в рекомендований лист з позначкою "Адміністративна послуга", яка проставляється працівником Центру, і передається представнику оператора поштового зв'язку за накладною, під підпис.

48. У разі, незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату адміністративної послуги (вихідного пакета документів) та/або його неотримання в Центрі протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

9.5. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

9.6. Відмова в наданні адміністративної послуги оформляється виконавцем письмово з визначенням передбачених чинним законодавством України підстав.

Повідомлення про відмову в наданні послуги складається із вступної, мотивувальної, резолютивної та заключної частин.

Результат надання адміністративної послуги містить підпис та/або печатку (у тому числі електронні), якщо інше не передбачено законом, та повне ім'я відповідальної посадової особи суб'єкта надання адміністративної послуги.

У вступній частині зазначаються найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, дата прийняття відповідного рішення, його

реєстраційний номер та контактні дані суб'єкта надання адміністративної послуги.

Мотивувальна частина складається згідно з вимогами Закону України "Про адміністративну процедуру".

У резолютивній частині зазначається суть прийнятого за результатами розгляду справи рішення. Крім того, можливе викладення додаткових положень, визначених статтею 71 Закону України "Про адміністративну процедуру".

У заключній частині зазначаються строк набрання чинності відповідного рішення, спосіб визначення такого строку та порядок його оскарження.

9.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

9.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені селищною радою), може зберігатися в приміщенні Центру, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному Регламентом Центру.

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

9.10. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до

центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 7.1-9.10 цього Регламенту.

10. Оскарження результату надання адміністративної послуги

10.1 Оскарження рішення про відмову можливе у терміни визначені статтею 80 Закону України "Про адміністративну процедуру", а саме:

- протягом тридцяти календарних днів з дня доведення його до відома заявника;

протягом тридцяти календарних днів з дня, коли заявник дізнався або мав дізнатися про негативний вплив результату адміністративної послуги на право, свободу чи законний інтерес заявника;

в будь-який час після спливу строку прийняття результату адміністративної послуги, у разі бездіяльності суб'єкту надання адміністративної послуги;

протягом тридцяти календарних днів з дня, коли заявнику стало відомо про вчинення процедурної дії або прийняття процедурного рішення;

інші строки оскарження для окремих видів справ згідно з законодавством.

10.2. Оскарження рішення про залишення заяви без руху можливе шляхом подання заяви до органу вищого рівня або позовної заяви до суду.

11. Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці

11.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається селищною радою, відповідно до вимог, зазначених у розділі 2 цього цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому поверсі будівлі з дотриманням умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Адміністратор Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, може обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

11.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, або на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених 3 цього регламенту.

11.3. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

12. Особливості діяльності пересувного віддаленого робочого місця адміністратора

12.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням сервісу "Мобільний адміністратор" - обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

Формування комплексу програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється залежно від адміністративних послуг, які надаються на такому робочому місці.

Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

12.2. Селищна рада визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

Сервіс "Мобільний адміністратор" застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) маломобільним групам населення.

Селищною радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу "Мобільний адміністратор".

12.3. Складення (уточнення) маршруту та графіка роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного

разу на місяць на підставі заяв про надання відповідного сервісу. Якщо у роботі пересувного віддаленого робочого місця адміністратора беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг, маршрут та графік роботи погоджується із зазначеними суб'єктами.

Інформація про маршрут та графік роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому.

12.4. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Центру, віддалених робочих місць адміністраторів суб'єктами звернення, їх представниками, родичами, особами, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, а також старостами, закладами охорони здоров'я, закладами соціального захисту, іншими закладами та установами, де проживають/перебувають суб'єкти звернення, одним із таких способів:

1) в усній формі - у разі відвідування Центру, віддаленого робочого місця адміністратора або подання заяви за телефоном;

2) у паперовій формі - у разі надсилання заяви поштою;

3) в електронній формі - у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему (у разі наявності).

12.5. Про застосування відповідного сервісу адміністратор невідкладно повідомляє особі, яка подала заяву, а за наявності обґрунтованих причин - у строк не пізніше наступного робочого дня з дня отримання заяви у спосіб, вказаний нею в заяві.

У разі потреби адміністратор звертається до суб'єкта звернення або особи, яка подала заяву, для уточнення відомостей, зазначених у ній.

12.6. У повідомленні про застосування відповідного сервісу обов'язково зазначаються дата та місце, за якими буде надана адміністративна послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати безпосередньо на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора.

12.7. У повідомленні про відмову у застосуванні відповідного сервісу обов'язково зазначаються підстави такої відмови (одна або кілька), а саме:

1) суб'єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 12.2 цього регламенту;

2) послуга не включена до переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора;

3) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами території селищної територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

12.7. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу "Мобільний адміністратор" здійснюється відповідно до графіка роботи(який складається відповідно до поданих заяв), визначеного селищною радою на службовому транспорті.

Про свій візит адміністратор попереджає суб'єкта звернення або особу, яка подала заяву про надання відповідного сервісу.

12.8. Візит адміністратора припиняється, а сервіс "Мобільний адміністратор" не застосовується за наявності підстав, визначених 12.7 цього Регламенту.

12.9. Прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, а також повернення вихідного пакета документів на пересувних віддалених робочих місцях адміністратора здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

Секретар селищної ради



Олена ГОЛОВКО

Томаківська селищна рада

Протокол № 19
на 19

Секретар селищної ради
Олена ГОЛОВКО

В.В.В.В.

