

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Виноградівської сільської ради

1. Загальна частина

1.1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Виноградівської сільської ради (далі - ЦНАП).

1.2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у ЦНАПі 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.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, органів місцевого самоврядування, рішеннями, розпорядженнями та дорученнями сільської ради/відповідної військової адміністрації, Регламентом ЦНАП, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

2.1. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з позначенням «Центр надання адміністративних послуг» та табличка з інформацією про графік роботи, яка дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

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

Вхід до приміщення ЦНАПу 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.

2.2. Приміщення ЦНАПу поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- 1) сектор прийому;
- 2) сектор інформування;
- 3) сектор очікування;
- 4) сектор обслуговування.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, 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 приміщення суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

2.3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАП. У ній здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАПу.

2.4. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або 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.

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

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

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні 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.

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру

протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в центрах, утворених на території міських, селищних, сільських територіальних громад. Їх рекомендована кількість: від 10 до 20 тис. осіб, - не менш як 10 місць.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

У приміщенні ЦНАП, з метою створення умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору можуть розміщуватись банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.6. Сектор обслуговування утворюється 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.

Площа секторів очікування та обслуговування, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора "Мобільний центр" повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАПу.

Рекомендована площа секторів очікування та обслуговування становить для ЦНАП, утворених на території сільської територіальної громади з населенням: від 10 до 50 тис. осіб, - не менш як 50 кв. метрів.

2.7. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи відділу (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, 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;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАПу, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- Положення про ЦНАП;
- Регламент ЦНАП;

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

2.8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці. Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень, та/або за сферами правовідносин (законодавства), та/або за суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті ЦНАПу (веб-сайті органу, що утворив центр).

2.10. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту.

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

3. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

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

3.2. Начальник ЦНАПу може вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, суб'єкт надання адміністративної послуги своєчасно інформує про це начальника ЦНАПу, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

4. Інформаційна робота ЦНАПу

4.1. Сільська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАПу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, щодо Регламенту, а також відомості про під'їзні шляхи, місця паркування, доступність ЦНАПу для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

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

4.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАПу з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

5. Керування чергою в відділі

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

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

5.2. У ЦНАПі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАПу з використанням телефонного зв'язку та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАПу (сторінки на веб-сайті сільської ради) чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг.

Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАПу години.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

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

6. Прийняття заяви та інших документів ЦНАПом

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 ЦНАПом.

За рішенням сільської 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 органу сільської ради.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор ЦНАПу 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.

6.2. 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".

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділ 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.

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

6.5. Адміністратор перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

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

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

6.8. Адміністратор 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, 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.

6.9. Адміністратор 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 ЦНАПі може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в ЦНАПі.

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятий для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку, або поштовим відправленням.

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

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

6.13. 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 картою адміністративної послуги) та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків.

6.14. При реєстрації вхідного пакета 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 телефоном.

6.15. Усі 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.

6.16. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакета документів, рішення у справі приймається суб'єктом надання адміністративної послуги на основі наявних документів відповідно до закону.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктом 6 цього Регламенту, адміністратор 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАПу до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному сільською радою але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником ЦНАПу, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги (за їх погодженням) 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.

7.4. 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 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 суб'єктам надання адміністративної послуги. Зведення матеріалів справи здійснюється суб'єктом надання адміністративної послуги, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.5. 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).

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

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

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

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

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

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові 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 ЦНАПу, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

8.2. Адміністратор 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.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

8.4. 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.

8.5. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в ЦНАПі протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

8.6. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор 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.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівництво ЦНАПу.

8.7. 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 сільською радою) за рішенням сільської ради, може зберігатися в приміщенні ЦНАПу.

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

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

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

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

Адміністратор 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 6-8 цього Регламенту.

9. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

9.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

1) «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;

2) «Мобільний центр» - обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом 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.

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

9.3. Сервіс «Мобільний центр» застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) мешканцям населених пунктів, визначених сільською радою, з урахуванням територіальної доступності.

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.

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

9.4. Складення (уточнення) маршруту та графіка роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного разу на тиждень 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.

9.5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до ЦНАПу 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 ЦНАПу 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. 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 9.3 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 сільської територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

9.9. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного сільською радою на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб'єктів звернення, які обслуговуються.

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

9.10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 9.8 цього Регламенту.

9.11. Під час застосування сервісу «Мобільний центр» забороняється:

1) розміщувати у транспортному засобі, на базі якого функціонує сервіс, більшу кількість суб'єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому;

2) використовувати транспортний засіб, на базі якого функціонує сервіс, в інших цілях ніж надання адміністративних послуг;

3) надавати адміністративні послуги під час руху транспортного засобу, на базі якого функціонує сервіс, а також у місцях, не передбачених маршрутом.

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

10. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

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

10.2. Скарга, яка подається до ЦНАПу, підлягає реєстрації у порядку, встановленому розділом 6 цього Регламенту. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

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

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

11. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів

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

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

11.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників ЦНАПу є начальник. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника ЦНАПу є посадова особа, яка призначає начальника ЦНАПу на посаду.

11.4. Начальник ЦНАПу 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, начальник відділу має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги (Закон України «Про звернення громадян»), про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

**Начальник Виноградівської сільської
військової адміністрації**

Валерій МЕЛЬНИЧЕНКО

