ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення\_\_\_\_\_\_ сесії Коростишівської міської ради VIII скликання

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### РЕГЛАМЕНТ Управління Центру надання адміністративних послуг

### Коростишівської міської ради

**1. Загальні положення**

# 1.1. Регламент Управління Центру надання адміністративних послуг Коростишівської міської ради (далі - Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року №588 (зі змінами).

# Цей Регламент визначає порядок організації роботи  Управління Центру надання адміністративних послуг Коростишівської міської ради (далі – Управління ЦНАП), порядок дій адміністраторів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативно-правових актах, що регулюють діяльність у сфері надання адміністративних послуг.

1.3. Надання адміністративних послуг в Управлінні ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2) стабільності;

3) рівності перед законом;

4) відкритості та прозорості;

5) оперативності та своєчасності;

6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;

7) захищеності персональних даних;

8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

9) неупередженості та справедливості;

10) доступності та зручності для суб’єктів звернення.

1.4. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється відповідно до рішення сесії міської ради.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб Управління ЦНАП, а також для суб’єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Управління ЦНАП.

**2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується**

**Управління ЦНАП**

2.1. Управління ЦНАП розміщується в центральній частині міста у зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Соборна Площа, 18, м. Коростишів, Житомирський район, Житомирська область, 12501.

На вході до приміщення розміщуються вивіска з позначенням «Центр надання адміністративних послуг», в інформаційній зоні розміщується табличка про його місцезнаходження, графік роботи з додатковим дублюванням інформації для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

У приміщенні Управління ЦНАП облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення, також розміщений пеленальний столик для жінок з немовлятами.

Також, в приміщенні Управління ЦНАП наявний дитячий куточок.

Облаштування Управління ЦНАП здійснюється з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій 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, у кількості, визначеній [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12) «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

2.2. Приміщення Управління ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

1) сектор прийому та видачі результатів послуг;

2) сектор інформування;

3) сектор очікування;

4) сектор обслуговування;

5) сектор самообслуговування;

Відкрита частина розміщується в належних умовах для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Закрита частина призначена та може використовуватися 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).

У закритій частині розміщена кімната для персоналу.

Вхід до закритої частини суб’єктам звернення забороняється.

2.3. Сектор прийому (рецепція) та видачі результатів послуг облаштовується при вході до приміщення та визначається відповідальний працівник за перший контакт з суб’єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи Управління ЦНАП. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень можливе застосування принципу видачі документів.

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 онлайн в електронному вигляді, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, за можливості комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету 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 Управління ЦНАП, 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 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 вебсайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування, самообслуговування.

2.5. Сектор очікування розміщується при вході в приміщення, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Управління ЦНАП протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, але не менше як 15 місць для очікування.

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

У приміщені Управління ЦНАП, а також у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, та 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).

2.6. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора.

2.7. Сектор самообслуговування забезпечується комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету для можливого користування та подання самостійного документів онлайн.

2.8. Площа секторів очікування та обслуговування Управління ЦНАП та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, 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.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

2.9. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

1) найменування Управління ЦНАП, його місцезнаходження та віддалених робочих місць адміністраторів, місця розташування майданчиків, на яких працюють пересувні віддалені робочі місця адміністратора «Мобільний центр» (у разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

2) графік роботи Управління ЦНАП та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

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

4) строки надання адміністративних послуг;

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

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) супутні послуги, які надаються в приміщенні Управління ЦНАП;

8) прізвище, ім’я, по батькові начальника Управління ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

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

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

11) Положення про Управління ЦНАП;

12) Регламент Управління ЦНАП;

13) графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами Коростишівської міської ради (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Управління ЦНАП, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів);

14) графік надання консультацій, прийому суб’єктів звернень суб’єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях Управління ЦНАП;

15) інформацію щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді;

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

2.11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Управління ЦНАП та 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.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується Коростишівською міською радою, з урахуванням потреб суб’єктів звернення.

2.12. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на вебсайті Управління ЦНАП (вебсайті Коростишівської міської ради).

2.13. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення 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 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 Управління ЦНАП може залучатися перекладач жестової мови.

2.14. У разі надання адміністративних послуг через Управління ЦНАП консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб’єктів надання адміністративних послуг) виключно в Управлінні ЦНАП, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

**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 та технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб’єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.3. Коростишівська міська рада, а також начальник Управління ЦНАП можуть 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).

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це Коростишівську міську раду, а також начальника Управління ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством

**4. Робота інформаційного підрозділу центру**

4.1. Для надання допомоги суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи та порядку прийому суб’єктів звернення в Управлінні ЦНАП може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ також:

1) інформує за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Управління ЦНАП;

2) консультує суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

3) надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб’єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Коростишівська міська рада створює та забезпечує роботу вебсайту Управління ЦНАП або ж окремого розділу на своєму вебсайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.9 цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, доступність приміщення для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Управління ЦНАП (в тому числі на інформаційних терміналах) та на вебсайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на вебсайті має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб’єктам звернення, які звернулися до Управління ЦНАП (до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, 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 Управлінні ЦНАП**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення в Управлінні ЦНАП (на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб’єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою термінала 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).

5.3. В Управлінні ЦНАП, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів здійснюється попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час через систему електронного запису на вебсайті «Платформа Центр Дія». Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Управлінні ЦНАП, адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, які надають консультування щодо здійснення запису на вебсайті «Платформи Центр Дія» за посиланням https://cherga.diia.gov.ua. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені начальником Управління ЦНАП години.

У разі запізнення суб’єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 10 хвилин такий запис анулюється. У цьому випадку суб’єкт звернення може подати документи записавшись на певну дату та час повторно.

5.4. Консультування, прийом та обслуговування учасників бойових дій, учасників війни, ветеранів війни, членів сімей загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці проводиться поза чергою та за принципом «єдиного вікна».

5.5. В Управлінні ЦНАП можуть застосовуватися інші способи керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

**6. Прийняття заяви та інших документів в Управлінні**

6.1. 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 Управлінні ЦНАП або віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення).

За рішенням Коростишівської міської 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 міської ради.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення адміністратор 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, має здійснюватися незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом та враховуючи компетенцію органу.

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені 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 в Управлінні ЦНАП (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.

За технічної можливості 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 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 центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються 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 проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а також в електронні формі в системі електронного документообігу АСКОД.

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 (в Управлінні ЦНАП, 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.

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 в Управлінні ЦНАП, на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (за технічної можливості через систему електронного документообігу АСКОД) або окремо в Управлінні ЦНАП, на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

6.10. 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 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.

6.11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор 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 (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.

**7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

7.1. Після вчинення дій, передбачених  розділом 6 цього Регламенту, адміністратор зобов’язаний сформувати електронну справу, у випадку якщо суб’єктом надання адміністративної послуги є структурні підрозділи Коростишівської міської ради та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня надіслати (передати) вхідний пакет документів відповідному 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 проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що надіслав відповідні документи. У випадку, коли суб’єктами надання адміністративних послуг являються інші державні органи, установи передача вхідних пакетів документів здійснюється у відповідності до укладених узгоджених рішень, угод, меморандумів, тощо.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Управління ЦНАП (віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб’єкта надання адміністративної послуги – структурного підрозділу Коростишівської міської ради протягом робочого дня, але не пізніше наступного робочого дня.

Передача справ до інших суб’єктів надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних справ через інтегровані електронні системи, інформаційні ресурси, що передбачені законодавством, які використовуються для надання адміністративних послуг.

7.3. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відповідно до розподілу обов’язків за наказом начальника Управління ЦНАП.

7.4. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:

своєчасно інформувати Управління 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 про хід розгляду справи.

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

**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 Управління ЦНАП (віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення). У разі технічної можливості результат надання адміністративної послуги відправляється електронною системою, через яку здійснюється взаємодія, про що повідомляється адміністратор.

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 внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі інформацію про виконання та надання послуги, проставлення відміток про зняття з контролю.

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.

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 Управління ЦНАП, і передається представнику оператора поштового зв’язку.

8.4. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в Управлінні ЦНАП протягом трьох місяців відповідні документи передаються для архівного зберігання.

8.5. 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 та начальник Управління ЦНАП.

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) зберігається в суб’єкта надання послуги, опис вхідного пакета документів та лист проходження адміністративної послуги зберігається в архівному секторі Управління ЦНАП.

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

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 Управління ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

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 розділом 6 цього Регламенту.

**9. Особливості діяльності адміністратора Управління ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці (у разі розміщення)**

9.1. Рішення про розміщення віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається Коростишівською міською радою, відповідно до вимог, зазначених у пункті 2.1. і 2.4. 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 або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

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

9.2. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовується місцями для очікування суб’єктами звернень.

**10. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів (у разі утворення)**

10.1. 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 комплекту 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 комплекту 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.

10.2. Відповідно до наказу начальника Управління ЦНАП визначається порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

10.3. 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 Коростишівською міською 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.

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

10.4. 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.

10.5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Управління ЦНАП, 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 Управління ЦНАП, 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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 10.3. 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 громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

10.9. Візит адміністратора до суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного начальником Управління ЦНАП, на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплекту 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.

10.10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 10.8. цього Регламенту.

10.11. 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.

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

Заступник міського голови

з питань діяльності виконавчих

органів ради Сергій БОНДАРЧУК