



ЛИМАНСЬКА МІСЬКА РАДА ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Р І Ш Е Н Н Я

18.02.2022

м. Лиман

№8/21-2841

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради у новій редакції

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI, Постанови Кабінету Міністрів України від 04.08.2021 № 818 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», керуючись ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради у новій редакції (додається).
2. Рішення міської ради від 18.06.2020 № 7/81-5394 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради у новій редакції» визнати таким, що втратило чинність.
3. Відділу інформаційних технологій виконавчого комітету Лиманської міської ради (Мордвінов) забезпечити розміщення Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради у новій редакції, на офіційному сайті Лиманської міської ради.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури та спорту, справах молоді та соціального захисту населення (Ребров), заступника міського голови Авдєєнко Н.П..

Міський голова

Олександр ЖУРАВЛЬОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням міської ради

№ _____

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради (нова редакція)

1. Загальні положення

1.1. Регламент центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради (далі – Регламент) розроблений відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги", з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 "Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг" та визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі - центр), віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, визначеному Законами України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у центрі 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 звернень.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр та Регламентом центру.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

2.1. Центр розміщено в центральній частині міста Лиман у приміщенні адміністративної будівлі Лиманської міської ради за адресою: 84406, Донецька область, Краматорський район, м. Лиман, вул. Незалежності, 46.

2.2. На вході до будівлі та приміщення Центру розміщено вивіску з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи Центру тощо.

2.3. Вхід до Центру облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, зручними сходами з поручнями, а також є місце для тимчасового розміщення дитячих візочків. У приміщенні Центру облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

2.4. На прилеглий до адміністративної будівлі території передбачено місце для безоплатної парковки автомобільного транспорту.

2.5. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини. Відкрита частина приміщення Центру розміщується на першому поверсі адміністративної будівлі та включає сектор інформування і очікування та сектор обслуговування суб'єктів звернення працівниками центру.

2.6. У відкритій частині організовано роботу інформаційно-консультативного сектору та видачі результатів розгляду заяв, сектору прийняття вхідних пакетів документів, організовано зону очікування. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

2.7. 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 заборонено.

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

У секторі інформування розміщено 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, інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

2.9. Сектор інформування облаштовано столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.10. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, сектор інформування Центру, віддалене (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора, облаштовані 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 веб-сайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування.

2.11. Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовано столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовано місця для суб'єктів звернень у кількості не менш як 15 місць.

2.12. Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

2.13. У приміщенні Центру, 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).

2.14. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподілені за принципом прийому і видачі документів. Видача готових результатів здійснюється адміністратором в зоні інформування на рецепції. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

2.15. Площа секторів очікування та обслуговування центру, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора «Мобільний ЦНАП» є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа приміщення Центру складає – 142,23 кв.м., у тому числі площа відкритої частини приміщення центру – 127,6 кв.м., що забезпечує зручні та комфортні умови для прийому суб'єктів звернення і роботи працівників Центру.

2.16. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщено інформацію, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його віддалених робочих місць адміністраторів, місця розташування майданчиків на яких працює пересувне віддалене робоче місце адміністратора «Мобільний ЦНАП», номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні), визначений Рішенням Лиманської міської ради 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, 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 інформаційним терміналом;

користування автоматизованою системою керування чергою;

положення про центр;

Регламент центру;

графік прийому суб'єктів звернення міським головою;

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.

2.17. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, розміщуються у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі. 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, затверджується Рішенням Лиманської міської ради, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.18. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або веб-сайті Лиманської міської ради.

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

2.20. 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 та на віддалених робочих місцях адміністраторів.

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, які оприлюднюються, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Складаються керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг та погоджуються - для виконавчих органів міської ради – заступником міського голови відповідно до Розпорядження міського голови «Про розподіл обов'язків між міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови та керуючим справами виконавчого комітету Лиманської міської ради», або відповідним

рішенням для адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є колегіальні органи.

3.3. Лиманська міська рада, а також керівник Центру 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 Лиманську міську раду її виконавчий комітет, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

4. Робота інформаційного сектору центра

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі утворено інформаційний сектор (зона рецепції).

4.2. Інформаційний сектор центру також:

інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

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

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

4.3. Лиманська міська рада створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.16 цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, доступність центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

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

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися 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 у центрі

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі, 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. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у Центрі, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують талон з відповідним номером у черзі та очікують на прийом.

Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.3. У центрі, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється 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 сторінці на веб-сайті Лиманської міської ради чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг.

5.4. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на іншу дату та час повторно.

5.5. В разі потреби Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

6. Прийняття заяви та інших документів у центрі

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 центрі або його віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

6.2. За рішенням Лиманської 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 виконавчого органу Лиманської міської ради.

6.3. 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.

6.4. Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб — підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

6.5. Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходження відповідних об'єктів, якщо інше не встановлене законом.

6.6. 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".

6.7. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора 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 вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

6.8. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника (законного представника) та засвідчують його повноваження (довіреність, оформлена згідно з вимогами діючого законодавства, або інший документ, що посвідчує відносини представництва). Інформація про довірену особу фіксується у матеріалах справи.

6.9. Адміністратор центру 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. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

6.10. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів (додаток 1), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.11. 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.

6.12. 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, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора), 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 формі.

6.13. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у електронній формі (додаток 2). 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 ведеться централізовано за допомогою програмного комплексу ЦНАП-SQS. Послуги розробки ТОВ «Реноме Сمارт»

6.14. 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.

6.15. При реєстрації вхідного пакету документів з недоліками суб'єкту звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення або несвоєчасного усунення, про що робиться відмітка у описі до вхідного пакету документів.

6.16. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр із фіксацією цих дій у описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (довіреної особи).

6.17. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів у строк, передбачений законодавством для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

6.18. Після реєстрації вхідного пакета документів, адміністратор центру формує справу у паперовій та електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та сканування.

6.19. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа про проходження справи (додаток 3) 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.

6.20. Під час прийому суб'єктів звернень адміністратором Центру може вестись відео-спостереження та звукозапис розмови.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1-6.20 цього 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від центру (віддаленого робочого місця адміністратора) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, 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.

7.3. 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).

7.4. 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.

7.5. 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 надси- лання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

7.6. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду спра- ви (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор центру невідклад- но інформує про це керівника центру.

8. Передача вихідного пакету документів

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

8.2. 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 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.

8.4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі видачі документів (додаток 4) та листі про проходження справи, і зберігається в матеріалах справи.

8.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів, або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації, вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

8.6. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі у електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення, опис вхідного пакету документів, лист про проходження справи, вихідний опис та інші документи за потреби) зберігаються в приміщенні центру.

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

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

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

8.11. 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 6.1-8.10 цього Регламенту.

9. Особливості діяльності адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці

9.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається Лиманською міською радою, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2.1-2.4 та 2.8-2.10 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. Віддалені робочі місця адміністраторів розміщено на перших поверхах адміністративних будівель за адресами:

1) Новоселівський старостинський округ Донецька область, Краматорський район, Лиманська міська територіальна громада, смт Новоселівка, вул. Партизанська, 9,

2) Ямпільський старостинський округ Донецька область, Краматорський район, Лиманська міська територіальна громада, смт Ямпіль, вул. Леваневського, 13,

3) Яцьківський старостинський округ Донецька область, Краматорський район, Лиманська міська територіальна громада, с. Яцьківка, вул. Миру, 40.

9.3. 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 пунктом 2.8-2.10 цього Регламенту.

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

9.4. Відповідно до рішення Лиманської міської ради, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, здійснюється старостами старостинських округів зазначених у пункті 9.2.

Староста, що організовує надання адміністративних послуг на віддаленому робочому місці адміністратора центру, адміністратор центру, що працює на віддаленому пересувному робочому місці, може обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

9.5. Під час обслуговування суб'єктів звернення на віддалених робочих місцях адміністратора староста керується пунктами 6.1-6.18 та 8.10-8.11 цього Регламенту.

Після виконання пунктів 6.1-6.18 староста найближчим часом але не рідше ніж раз на тиждень передає паперовий вхідний пакет документів відповідальному адміністратору центру.

9.6. До надходження паперового вхідного пакету документів суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги використовує інформацію про адміністративну послугу та справу в електронній (скановані копії документів) формі.

10. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

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 комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

2) "Мобільний ЦНАП" - 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.

10.2. 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.

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

10.4. Сервіс “Мобільний ЦНАП” застосовується для надання адміністративних послуг мешканцям населених пунктів, визначених Лиманською міською радою, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс “Мобільний адміністратор” застосовується для надання адміністративних послуг маломобільним групам населення, які визначені у Порядку надання адміністративних послуг за принципом віддаленого робочого місця для роботи адміністраторів ЦНАП виконавчого комітету Лиманської міської ради зі спеціальним кейсом “Мобільний адміністратор”.

Лиманською міською радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу “Мобільний адміністратор”.

10.5. 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.

10.6. 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, територіального підрозділу, 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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 10.4. 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 Лиманської міської територіальної громади.

10.10. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу "Мобільний адміністратор" здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного Лиманською міською 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.

10.11. Візит адміністратора припиняється, а сервіс "Мобільний адміністратор" не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 10.9 цього Регламенту.

10.12 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.

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

Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради розроблено відділом надання адміністративних послуг Лиманської міської ради.

Начальник відділу надання
адміністративних послуг
Лиманської міської ради

Марина РОЙКО

Секретар міської ради

Надія ЛЯШКО

Додаток 1
до Регламенту центру надання
адміністративних послуг виконавчого
комітету Лиманської міської ради

**ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ
ЛИМАНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**84406, Донецька область, м. Лиман, вул. Незалежності, буд. 46, тел./факс
(06261) 4 12 70**

**ОПИС
вхідного пакету документів
АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ**

(назва адміністративної послуги)

№ з/п	Назва документа	Оригінал/Копія
1.		
2.		
....		

ДД.ММ.РРРР

(дата)

00:00

(час складання)

00000

(вхідний №)

Спосіб повідомлення заявника про результат надання адміністративної послуги:

Спосіб отримання суб'єктом звернення результату адміністративної послуги :

Очікуваний строк отримання адміністративної послуги: **00.00.0000**

(ПІБ суб'єкта звернення)

(дата)

(підпис)

Додаток 2
до Регламенту центру надання
адміністративних послуг виконавчого
комітету Лиманської міської ради

**Журнал реєстрації адміністративних послуг у Центрі надання
адміністративних послуг**

№ з/п	Дата та час реєстрації справи	Суб'єкт звернення	Адреса суб'єкта звернення	Телефон	Назва Послуги	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Дата закінчення справи
-------	-------------------------------	-------------------	---------------------------	---------	---------------	--	------------------------

Результат надання адміністративної послуги	Результат розгляду адміністративної послуги	Дата видачі	Примітка
--	---	-------------	----------

Додаток 3
до Регламенту центру надання
адміністративних послуг виконавчого
комітету Лиманської міської ради

**ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ
ЛИМАНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

84406, Донецька область, м. Лиман, вул. Незалежності, буд. 46, тел./факс
(06261) 4 12 70

**ЛИСТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ
від 00.00.0000 р., реєстраційний номер 0000
АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ**

(назва адміністративної послуги)

(суб'єкт надання адміністративної послуги)

(суб'єкт звернення)

№ з/п	Дата / час	Послідовність дій (етапи)	Відповідальний суб'єкт надання адміністративної послуги (прізвище, ініціали, підпис)								
1.	00.00.0000 00:00	Прийом і перевірка відповідності вхідного пакету документів інформаційні картці адміністративної послуги(АП), складання опису вхідного пакету документів, повідомлення суб'єкта звернення про орієнтовний термін виконання, з'ясування прийняттого способу повідомлення про результати надання АП та спосіб отримання готового результату, реєстрація вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації, формування справи АП	Адміністратор Центру _____ М.П.								
2.	00.00.0000 00:00	<table border="1"><thead><tr><th>№ з/п</th><th>Перелік переданих документів</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>_____</td></tr><tr><td>2</td><td>_____</td></tr><tr><td>....</td><td>_____</td></tr></tbody></table>	№ з/п	Перелік переданих документів	1	_____	2	_____	_____	_____
№ з/п	Перелік переданих документів										
1	_____										
2	_____										
....	_____										
3.	00.00.0000 00:00	Передача результату АП до Центру	_____								
4.	00.00.0000 00:00	Повідомлення суб'єкта звернення про результат надання АП	Адміністратор Центру _____ М.П.								
5.	00.00.0000 00:00	Отримання суб'єктом звернення результату надання АП/надсилання засобами поштового зв'язку	Адміністратор Центру _____ М.П.								

Додаток 4
до Регламенту центру надання
адміністративних послуг виконавчого
комітету Лиманської міської ради

**Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської
міської ради**
ОПИС № _____
видачі документів

_____ (суб'єкт звернення – П.І.Б. фізичної особи / назва юридичної особи)

_____ (назва адміністративної послуги)

1. Результат розгляду: _____

2. Супровідні документи:

№ з/п	Назва документу
1	
2	

Відмітка про видачу документів
Адміністратор ЦНАП
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лиманської міської ради Вх. № _____ Видано вихідний пакет документів « _____ » _____ 20 року _____ год. Адміністратор: _____

Відмітка про отримання документів
ПІБ заявника
_____ (дата) _____ (підпис)