



Бурштинська міська рада Івано-Франківської області

СЬОМЕ СКЛИКАННЯ РІШЕННЯ

Від 10 січня 2020 року
м.Бурштин

№ 03/87-20

Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради

Відповідно до статей 26, 54, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги» Закону України від 06.09.2005 № 2806-IV «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588, врахувавши рекомендації постійних депутатських комісій, міська рада

вирішила:

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської ради (додається).
2. Рішення міської ради від 28.11.2014 № 9.1/47-14 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради» та рішення міської ради від 22.04.2016р. №06/10-16 «Про внесення змін в п.1 розділу 2 Регламенту Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради затвердженого рішенням сесії міської ради № 9.1/47-14 від 28 січня 2014 року» вважати такими, що втратили чинність.
3. Організаційному відділу оприлюднити дане рішення на офіційному сайті Бурштинської міської ради.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на голову постійної діючої депутатської комісії з питань законності та етики Любомира Горвата та керуючу справами виконавчого комітету Світлану Видай.

Міський голова

Роксолана Джура

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Бурштинської міської ради
від 10 січня 2020 року № 03/87-20

РЕГЛАМЕНТ відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради

1. Загальні положення

- 1.1 Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської 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 2013р. № 588, рішення сесії міської ради від 28.11.2014р. № 09/47-14 «Про створення Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради».
Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради (далі відділ «ЦНАП»), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів відділу «ЦНАП» та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 1.2 Регламент відділу є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.
- 1.3 Затвердження та внесення змін до Регламенту відділу здійснюється рішенням Бурштинської міської ради.
- 1.4 Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників відділу «ЦНАП», а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через відділ «ЦНАП».
- 1.5 Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».
- 1.6 Надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП» здійснюється за 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.
- 1.7 Час прийому суб'єктів звернень у відділі «ЦНАП», його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць для адміністраторів такого відділу (у разі їх

утворення) затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

- 1.8 Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП» (далі – Перелік), формується керівником відділу «ЦНАП» з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується Бурштинською міською радою.
- 1.9 Форми інформаційних та технологічних карток затверджуються, суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується відділ «ЦНАП»

- 2.1 Відділ «ЦНАП» розміщується в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) відділу «ЦНАП» розміщується вивіска з найменуванням відділу та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернень).

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

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

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

- 2.2 Приміщення відділу «ЦНАП» поділяється на відкриту та закриту частини.

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

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

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

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

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

- 2.3 У відділі «ЦНАП» створюється сектор інформування (рецепція) або визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи відділу «ЦНАП».

- 2.4 У відділі «ЦНАП» для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:
- розміщення інформаційних стендів, та/або – інформаційні термінали у зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг;
 - облаштування місцями для очікування (не менше 10), а також столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.
- 2.5 Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування відділу «ЦНАП» територіальний підрозділ центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовується відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків та пропозицій.
- 2.6 У приміщенні відділу «ЦНАП» створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно – технічні комплекси самообслуговування)).
- 2.7 Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів звернення повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.
- 2.8 Відкрита частина приміщення відділу «ЦНАП» повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів відділу «ЦНАП», її площа має становити не менше 50кв.м.
- 2.9 На інформаційних стендах або інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:
- найменування відділу, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, відділених робочих місць адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
 - графік роботи відділу «ЦНАП», його територіальних підрозділів, відділених робочих місць адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) прийомні дні та години, вихідні дні);
 - перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його територіальні підрозділи, відділені робочі місця адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
 - строки надання адміністративних послуг;
 - бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
 - платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
 - супутні послуги, які надаються в приміщення відділу «ЦНАП»;
 - прізвище, ім'я, по батькові начальника відділу «ЦНАП», контактні телефони, адресу електронної пошти;
 - користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
 - користування автоматизованою системою керування чергою (у разі наявності);
 - Положення про відділ «ЦНАП»;
 - Регламент відділу «ЦНАП».
- 2.10 Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів відділу (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю

життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

- 2.11 Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.
- 2.12 Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті органу, що утворив ЦНАП.
- 2.13 Особам 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 зручними для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушенням слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.
Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.
- 2.14 На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП» можуть надаватися адміністративні послуги та консультації безпосередньо такими суб'єктами.

3. Інформаційні та технологічні 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 кожен 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 Начальник відділу «ЦНАП» має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.
- 3.4 У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив відділ «ЦНАП», а також начальника відділу, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через відділ, інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

4. Інформування суб'єктів звернення.

- 4.1 У відділі «ЦНАП» може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи відділу «ЦНАП» та порядку прийому.
- 4.2 У інформаційному підрозділі відділу «ЦНАП» або у посадовій особі (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:
 - інформацію щодо діяльності відділу та адміністративних послуг;

- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
 - допомогу у користуванні системою регулювання чергою та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
 - консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
 - інформації щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
 - вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);
 - іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у відділі «ЦНАП».
- 4.3 Орган, що утворив відділ «ЦНАП», створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування відділу «ЦНАП» (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів відділу (в разі їх утворення)), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.
- 4.4 Інформація, яка розміщується в приміщенні відділу «ЦНАП» (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті відділу «ЦНАП» має бути зручною для пошуку та копіювання.
- 4.5 Суб'єктам звернення, які звернулися до відділу (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформація про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.
- 4.6 Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються начальником відділу «ЦНАП».

5. Керування чергою у відділі «ЦНАП».

- 5.1 З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі «ЦНАП» (його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.
- 5.2 У разі потреби, у відділі «ЦНАП» забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) відділу.
- 5.3 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).
- 5.4 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) відділу «ЦНАП» забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби – допомагають у користуванні нею.
- 5.5 У відділі «ЦНАП» , його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до відділу, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронній реєстрації на веб-сайті органу, що утворив центр.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру 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.

5.6 У відділі «ЦНАП» можуть використовуватись інші інструменти керування чергою, які гарантують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

6. Прийом вхідного пакету документів у відділі «ЦНАП».

6.1 Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів) та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно у відділі «ЦНАП» або його територіальних підрозділах, відділених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення).

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 документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюється відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3 Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділі «ЦНАП» особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

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

6.5 Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреба, надає необхідну допомогу у їх виправленні.

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

6.6 Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про

дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у відділі «ЦНАП» електронного документообігу – в електронній формі.

- 6.7 Адміністратор під час тримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення способом), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.
- 6.8 Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та /або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.
Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлення результатів надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП» його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.
- 6.9 Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).
- 6.10 Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу «ЦНАП» формує справу у паперовій та/або електронній формі та вразі потреби здійснює копіювання та/або сканування.
- 6.11 Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу «ЦНАП» 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 У випадках передбачених рішенням місцевої ради, відповідно до законодавства, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у відділі «ЦНАП».
- 7.2 Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходження справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа –

проходження справи у паперовій та/або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

- 7.3 Передача справ у паперовій формі з відділу «ЦНАП» до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.
- 7.4 Отримавши справу, суб'єкта надання адміністративної послуги (далі також виконавець) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.
- 7.5 Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформуванню вихідний пакет документів та направити його до відділу «ЦНАП», про що він зазначає у журналі або електронному реєстрі.
- 7.6 Адміністратор відділу «ЦНАП» у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.
- 7.7 Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкта надання адміністративних послуг забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.
- 7.8 Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.
- 7.9 Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.
- 7.10 Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків начальником відділу «ЦНАП».
У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника відділу «ЦНАП».
- 7.11 Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:
 - своєчасно інформувати відділ «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 відділу «ЦНАП» про хід справи.

7.12 У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через відділ «ЦНАП».

8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту звернення.

8.1 Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до відділу «ЦНАП» (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора відділу (в разі їх утворення), про що зазначається у листі про проходження справи.

8.2 Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3 Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його/її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

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

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

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

8.5 У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у відділі «ЦНАП» протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у відділі «ЦНАП», а потім передається на зберігання до архіву.

8.6 У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій

та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

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

- 8.7 Відповідальність за своєчасне та належне отримання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори та начальник відділу «ЦНАП».
- 8.8 Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.
У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.
Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом відділу «ЦНАП».
- 8.9 Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

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

- 9.1 Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив відділ «ЦНАП», відповідно до вимог, зазначених у пункті 2 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватись, та обсягу послуг, що надаватимуться.
- 9.2 Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.
- 9.3 Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.
- 9.4 Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення, або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.
До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги.
- 9.5 У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної

інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2 цього Регламенту.

- 9.6 Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцем для очікування суб'єктами звернення.