



**МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО**

**СЕСІЯ СЬОМОГО СКЛИКАННЯ**

**РІШЕННЯ**

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 року

№ \_\_\_\_\_

**Про затвердження Регламенту  
Центру надання адміністративних послуг  
у форматі «Прозорий офіс»  
міста Кропивницького**

Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», рішенням Міської ради міста Кропивницького від 21 листопада 2017 року №1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» Міська рада міста Кропивницького

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що додається.
2. Визнати таким, що втратив чинність, пункт 2 рішення Міської ради міста Кропивницького від 27 серпня 2019 року №2720 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького».
3. Пункт 3 рішення Міської ради міста Кропивницького від 27 серпня 2019 року №2720 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» викласти в наступній редакції: «Департаменту надання адміністративних послуг внести на затвердження Виконавчого

комітету Міської ради міста Кропивницького Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, на віддалених робочих місцях адміністраторів / працівників Центру».

4. Суб'єктам надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького, за погодженням департаменту надання адміністративних послуг, у спосіб, встановлений чинним законодавством, затвердити інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, на віддалених робочих місцях адміністраторів / працівників Центру.

5. Дане рішення набуває чинності з дня його опублікування у засобах масової інформації.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності та керуючого справами виконавчого комітету міської ради А.Бондаренко.

**Міський голова**

**Андрій РАЙКОВИЧ**

# ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Міської ради міста Кропивницького  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2020 року № \_\_\_\_\_

## РЕГЛАМЕНТ

### Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького

#### 1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Регламент) розроблений відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг».

1.2. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП), віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру, порядок дій адміністраторів/працівників Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

1.4. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Регламентом, є обов'язковим до виконання для всіх учасників надання адміністративних послуг у Центрі. У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг ніж той, що визначено цим Регламентом, застосовуються норми відповідного законодавства.

1.5. 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 звернення.

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста

Кропивницького (далі — Положення), даним Регламентом, іншими нормативно-правовими актами.

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

2.1. Центр розташований в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Архітектора Паученка, 41/26.

2.2. На вході до будівлі Центру розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його графік роботи. Графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру визначається Положенням, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2.3. Графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру встановлюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

2.4. Прийом суб'єктів звернень може здійснюватися адміністраторами / працівниками Центру, суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до графіка, який затверджується керівником Центру.

2.5. Вхід до приміщення Центру облаштовано зручними сходами з поручнями та ліфтом з вулиці для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2.6. У приміщенні Центру облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення; туалетну кімнату для матері та дитини.

2.7. У приміщенні Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги.

2.8. Приміщення Центру — чотириповерхова будівля, яка поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

2.9. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі та має належні умови безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю й інших маломобільних груп населення. Суб'єкти звернення мають вільний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина містить: сектор прийому; сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування.

2.10. Закрита частина призначена для опрацювання документів, пошти, а також для збереження документів, справ, розміщення архіву.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.11. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

У секторі інформування можуть розміщуватися інформаційні стенди / інформаційні термінали в зручному для перегляді місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування Центру, віддалене робоче місце адміністратора Центру облаштовуються анкетами для опитування, відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, які розміщуються на видному та в доступному місці.

2.13. Сектор очікування розміщено в просторах приміщеннях та облаштовано столами для оформлення документів, стільцями, кріслами.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

У секторі очікування Центру, в приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створено умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (розміщено банкомати, платіжні термінали).

2.14. Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника Центру.

2.15. Площа сектору очікування й обслуговування Центру та площа приміщення, де розміщено віддалені робочі місця адміністраторів / працівників Центру, є достатніми для забезпечення зручних і комфортних умов прийому суб'єктів звернення та роботи працівників Центру та складає не менш як 100 кв. метрів.

2.16. На інформаційних вказівниках, інформаційних терміналах або на вебсайті Центру розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти, програмного забезпечення Skype;
- графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені робочі місця адміністраторів / працівників Центру 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 автоматизованою системою керування чергою;

- положення про Центр;
- регламент Центру;
- графік прийому суб'єктів звернення.

2.17. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені робочі місця адміністраторів / працівників Центру розміщується в доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі.

2.18. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування, на вебсайті Центру, а також можна отримати безпосередньо в адміністраторів/працівників Центру.

2.19. 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.

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

### **3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

3.1. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до вимог чинного законодавства й містять інформацію про адміністративну послугу та порядок її надання.

3.2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг оперативно вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до змін у законодавстві.

Міська рада міста Кропивницького, 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).

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Центр, оперативно готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та даного Регламенту.

### **4. Робота інформаційного підрозділу Центру та керування чергою**

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі створено сектор інформування (рецепцію).

#### 4.2. Сектор інформування відповідно до своїх обов'язків:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- безоплатно забезпечує суб'єктів звернення бланками типових документів, необхідних для отримання певних адміністративних послуг;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати 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 / працівником Центру.

4.3. Вебсайт Центру (<http://dozvil.kr-rada.gov.ua>) містить інформацію, зазначену в п. 2.16 цього Регламенту.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на вебсайті, має бути актуальною і є вичерпною для суб'єктів звернення.

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративної послуги Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів вживаються заходи для запобігання утворенню черги.

4.7. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором та працівником Центру реєструється за допомогою терміналу в системі керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

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

4.9. У Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до працівників Центру для отримання певних адміністративних послуг на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до працівника Центру на рецепції, до адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку або електронної реєстрації на вебсайті Центру. 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 певну дату та час повторно. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

### **5. Основні вимоги до організації прийому суб'єктів звернень у Центрі, адміністраторами/ працівниками Центру, що працюють на віддалених робочих місцях**

5.1. Обслуговування суб'єктів звернень у Центрі здійснюється із застосуванням автоматизованої системи керування чергою або в інший спосіб,

гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

5.2. Час очікування суб'єктом звернення після виклику за допомогою автоматизованої системи керування чергою — до 3 хвилин. Час опрацювання звернення (одного суб'єкта звернення) адміністратором / працівником Центру:

- середній до 15 хвилин;
- максимальний до 25 хвилин.

Час опрацювання звернення може збільшуватись у разі здійснення реєстраційних дій, пов'язаних з роботою в державних реєстрах.

5.3. Час технічної перерви робочого місця — 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

5.4. Працівники, задіяні в роботі Центру, зобов'язані вживати заходів щодо максимального зменшення часу очікування суб'єктами звернення в черзі.

5.5. Для зручності суб'єктів звернення в Центрі може забезпечуватися особистий прийом керівництвом міської ради, виконавчих органів міської ради та керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

5.6. Реєстрація звернень / заяв суб'єктів звернення для отримання адміністративних послуг здійснюється відповідно до даного Регламенту та чинного законодавства.

## **6. Прийняття заяви та інших документів в 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 на віддалених робочих місцях адміністраторів/працівників Центру відповідно до чинного законодавства.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, установлених законом.

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

6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, 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 у Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора/працівника Центру особисто, через представника (законного представника), надіслати його засобами поштового зв'язку або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається відповідно до вимог чинного законодавства.



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

6.6. Адміністратор / працівник Центру формує 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 проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора / працівника Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу — в електронній формі.

6.8. Адміністратор / працівник Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, електронною поштою), а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (у Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового 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 Центру, віддаленого робочого місця та працівник Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації в електронній формі — єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії «Прозорий офіс міста Кропивницького» (далі — система взаємодії «Прозорий офіс»). Після внесення даних справи присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви й в описі вхідного пакета документів.

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 / працівник Центру не пізніше наступного робочого дня повідомляє суб'єкта звернення про реєстрацію вхідного пакета документів засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.11. У випадку прийняття від суб'єкта звернення вхідного пакета документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор формує / реєструє заяву в базі даних заяв, виготовляє електронні копії документів шляхом сканування та їх розміщення у державних реєстрах. Після здійснення цих дій суб'єктові звернення надається опис / копія заяви / інший документ відповідно до чинного законодавства.

6.12. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбачених законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги), або очевидну

помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор / працівник Центру за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

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

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор / працівник Центру вносить до листа про проходження справи в 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.

6.15. Прийняття та передача документів може здійснюватися в інший спосіб, який не суперечить чинному законодавству.

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

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом б'цього Регламенту, адміністратор / працівник 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'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи (іншому документі) із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру, віддаленого робочого місця адміністратора до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги безпосередньо в Центрі, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб, визначений узгодженими рішеннями або чинним законодавством.

7.3. У випадку, коли адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор / працівник Центру забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі із застосуванням системи взаємодії "Прозорий офіс"). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій / електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.4. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи (іншого документа) у паперовій та/або електронній формі.

7.5. У випадку опрацювання вхідного пакета документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор проводить державну реєстрацію відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством.

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

7.7. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг (крім колегіальних органів) строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами / працівниками Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

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

- своєчасно інформувати керівництво Центру про перешкоди в дотриманні строку розгляду справ 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 / працівника Центру, керівника Центру про хід розгляду справи.

7.9. Відмова у наданні адміністративної послуги оформлюється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

7.10. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до справи, про що робиться відповідна відмітка в системі взаємодії «Прозорий офіс».

7.11. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом та чинним законодавством.

7.12. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор / працівник Центру невідкладно інформує про це відповідного керівника суб'єкта надання адміністративних послуг та/або керівника Центру.

## **8. Передача вхідного 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 Центру, віддаленого робочого місця адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи (іншому документі) та/або в електронній формі.

8.2. Адміністратор / працівник Центру у день надходження вихідного пакета документів здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом

внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи (іншого документу), а також до системи взаємодії «Прозорий офіс».

8.3. Адміністратор / працівник 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.

8.4. 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.

8.5. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в системі взаємодії «Прозорий офіс», описі вхідного пакета документів або в іншому документі.

8.6. 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 для архівного зберігання.

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

8.8. У випадку надання суб'єктові звернення адміністративної послуги, що передбачає реєстрацію в державному реєстрі, передача вихідного пакета документів здійснюється адміністратором / державним реєстратором у терміни та спосіб, визначені чинним законодавством.

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

8.10. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія) та/або електронній формі, зокрема заява суб'єкта звернення та результат надання адміністративної послуги, зберігається у Центрі, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (або у системі взаємодії «Прозорий офіс»).

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

Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором Центру, що працює на віддаленому робочому місці, міститься в системі взаємодії «Прозорий офіс» та узагальнюється Центром.

8.11. Усі матеріали справи (оригінали) зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги (або скановані матеріали в системі взаємодії «Прозорий офіс»).

## **9. Строки надання адміністративної послуги**

9.1. Строки надання адміністративної послуги зазначаються в інформаційних картках згідно з чинним законодавством.

9.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у термін, визначений у п. 9.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

9.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту повідомлення суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги.

## **10. Особливості діяльності адміністратора/працівника Центру, що працює на віддаленому робочому місці**

10.1. Віддалене робоче місце адміністратора/працівника Центру розміщується на першому поверсі будівлі й забезпечується належними умовами для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Віддалене робоче місце адміністратора/працівника Центру може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора/працівника Центру забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора/працівника Центру за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Порядок роботи адміністратора/працівника Центру віддаленого робочого місця визначається розділами 5 – 8 даного Регламенту.

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 постійної сторонньої допомоги.

10.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора/працівника Центру, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.9 цього Регламенту.

10.3. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, облаштовується місцями для очікування суб'єктами звернень.

**Директор департаменту  
надання адміністративних послуг**

**Сергій КОВАЛЕНКО**