ПИРЯТИНСЬКА МІСЬКА РАДА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

сто дев’ятнадцятої сесії восьмого скликання

28 жовтня 2026 року № 449

Про затвердження Регламенту роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради

Відповідно до частини четвертої статті 54 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“, Закону України „Про адміністративні послуги“ (із змінами), Закону України „Про адміністративну процедуру“, постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 „Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг“ (із змінами), з метою забезпечення ефективної роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради, міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради, що додається.
2. Визнати таким, що втратило чинність рішення сорок четвертої сесії Пирятинської міської ради восьмого скликання від 23 грудня 2022 року № 508 „Про затвердження Регламенту роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради“.

Секретар ради Сергій ПАЗЮК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення сто дев’ятнадцятої сесії
Пирятинської міської ради
восьмого скликання
28 жовтня 2026року № 449

РЕГЛАМЕНТ
роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Пирятинської міської ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Регламент роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради (далі – Регламент), визначає порядок організації роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент роботи Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з урахуванням Регламенту роботи виконавчих органів Пирятинської міської ради, 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 здійснюється рішенням Пирятинської міської ради.

1.4. У Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в законах України: „Про місцеве самоврядування в Україні“, „Про адміністративні послуги“, „Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності“, „Про адміністративну процедуру“.

1.5. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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.

обґрунтованості;
добросовісності і розсудливості;
пропорційності;
відкритості;
ефективності;
презумпції правомірності дій та вимог особи;
офіційності;
гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні;
гарантування ефективних засобів правового захисту.

1.6. ЦНАП 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 ЦНАП та його Регламентом.

1.7. Дотримання вимог Регламенту роботи ЦНАП є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів Пирятинської міської ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у ЦНАП.

1.8. Питання функціонування ЦНАП та координації діяльності виконавчих органів міської ради в рамках роботи ЦНАП покладається на керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

1.9. Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП та віддалених (у тому числі пересувних) місць для роботи адміністраторів затверджується рішенням виконавчого комітету Пирятинської міської ради з урахуванням вимог Закону України „Про адміністративні послуги".

1.10. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП (далі – Перелік) формується керівником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується рішенням сесії міської ради.

1.11. Форми інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження, заяв, повідомлень тощо затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщується в центральній частині м.Пирятин з розвинутою транспортною інфраструктурою.

2.2. На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з брендуванням „Дія Центр", найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

2.3. Вхід до приміщення ЦНАП має вільний доступ для всіх груп населення, а також має велостоянку та місця для тимчасового розміщення дитячих колясок.

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

2.5. На прилеглій до ЦНАП території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України „Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні". Будівля, 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 вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2.6. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі з безперешкодним доступом для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2.8 Закрита частина призначена виключно для збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційний термінал та система керування чергою в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується меблями та вільним доступом до Інтернету.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення ЦНАП облаштоване відповідними засобами: QR – кодами для оцінювання роботи ЦНАП (Оцінка Дія); скриньками та книгою відгуків і пропозицій.

2.11. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом дня та облаштовується достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в кількості не менше 15 місць.

Сектор очікування обладнується автоматизованою системою керування чергою, у разі потреби системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

У приміщенні ЦНАП:

створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються платіжні термінали/POS – термінали);

облаштовується місце для самообслуговування – належним чином облаштоване стаціонарне робоче місце (з доступом до інтернет ресурсу) для замовлення адміністративних послуг в електронній формі суб'єктами звернень, в тому числі через портал Дія, за необхідності з допомогою працівника департаменту ЦНАП.

2.12. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера цього місця.

2.13. Площа сектору очікування та обслуговування ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування ЦНАП становить не менш як 50 м².

2.14. На інформаційних стендах/інформаційних терміналах та вебсайті Пирятинської міської ради розміщується інформація, зокрема, про:

найменування ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

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

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАП;

прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

положення про ЦНАП;

регламент ЦНАП;

графік прийому та консультацій суб'єктів звернення посадовими особами Пирятинської міської ради та інших територіальних підрозділів;

інформацію про гарантування суб'єкту звернення права на участь (в тому числі про порядок донесення документів, подання пояснень та/або зауважень, клопотань тощо).

2.15. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП розміщується 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.

2.16. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на вебсайті Пирятинської міської ради, формуються та заповнюються через електронні сервіси адміністратором ЦНАП.

2.17. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення необхідних матеріалів надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

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

2.18. У разі надання адміністративних послуг через ЦНАП консультації з питань надання таких послуг, гарантування суб'єктам звернення права на участь (подання пояснень, документів або інших доказів, якщо є ризик відмови у задоволенні заяви щодо надання адміністративної послуги, клопотань) проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у ЦНАП, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

2.19. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Виконавчий комітет Пирятинської міської ради, а також начальник ЦНАП можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це виконавчий комітет Пирятинської міської ради, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Пирятинською міською радою та її виконавчими органами затверджуються відповідним рішенням виконавчого комітету Пирятинської міської ради.

4. РОБОТА ЩОДО НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ З МЕШКАНЦЯМИ

4.1. У ЦНАП визначається посадова особа за підготовку інформаційних матеріалів для наповнення розділу ЦНАП, розміщеного на вебсайті Пирятинської міської ради, систематичне його оновлення, а також проведення соціальної реклами.

4.2. Пирятинська міська рада створює та забезпечує роботу вебсайту ЦНАП або окремого розділу ЦНАП на вебсайті Пирятинської міської ради, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.14 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП та віддалених місць адміністраторів ЦНАП, найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

Інформація на сторінці вебсайту ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАП з використанням засобів електронних комунікацій (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) та інших засобів, забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення та визначений Законом України „Про адміністративну процедуру".

4.5. Для виконання функцій з інформування населення про роботу ЦНАП можуть залучатися стажери та практиканти, обов'язки яких визначаються керівником ЦНАП.

5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. У ЦНАП використовується автоматизована система керування чергою, тому суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою передбачає персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені) при попередньому записі.

5.3. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у порядку попередньої реєстрації в автоматизованій системі керування чергою.

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

6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦНАП

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги, донесення документів, подання пояснень та/або зауважень у письмовій формі, клопотань (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги, рішенням про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішенням про закриття адміністративного провадження (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в ЦНАП, за допомогою „мобільного офісу", або в старостатах в порядку, встановленому Законом України „Про адміністративну процедуру".

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

Ідентифікація фізичних осіб здійснюється шляхом перевірки документів, що посвідчують особу або через додаток „Дія".

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, припинення дії) 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 ЦНАП та старостаті через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів електронних комунікацій.

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.

Уповноваження на представництво за письмовим клопотанням фізичної особи (довірителя) може здійснюватися шляхом внесення адміністратором Центру відповідного запису до матеріалів справи відповідно до ст. 31 Закону України „Про адміністративну процедуру". Зазначений спосіб уповноваження не застосовується у випадках, коли законом передбачено обов'язкове нотаріальне посвідчення довіреності (ч. 2 ст. 31 Закону України „Про адміністративну процедуру").

6.5. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, може містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги у випадках, передбачених Законом України „Про захист персональних даних".

6.6. Адміністратор ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги та реєструє заяву в системі електронного документообігу.

Не допускається вимагання від заявника документів, не визначених законом або у формі, не встановленій законодавством.

На основі узгоджених рішень між ЦНАП та суб'єктом надання адміністративних послуг, у разі якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог, які зазначені в інформаційних картках, адміністратор ЦНАП може ухвалювати рішення про залишення заяви без руху. Письмове повідомлення про залишення заяви без руху в разі особистого звернення із заявою негайно (за можливості) вручається під розписку суб'єкту звернення, безпосередньо в ЦНАП або надсилається поштою чи засобами електронної комунікації в день звернення.

6.7. Заява реєструється адміністратором ЦНАП в день її надходження. Відмова в реєстрації заяви не допускається. Реєстрація заяви, поданої в електронній формі, підтверджується автоматично надісланим електронним повідомленням.

Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у 2-х примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки відповідного адміністратора ЦНАП, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи та в електронній формі.

Реєстрація заяви, поданої в електронній формі, підтверджується автоматично надісланим електронним повідомленням.

6.9. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або електронних комунікацій чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб, у тому числі кур'єром за додаткову плату), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації в електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП та в старостатах ведеться централізовано.

6.11. 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 ЦНАП 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.

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

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор 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. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1. – 6.13 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП 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 адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП, старости до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному Пирятинською міською радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником ЦНАП чи надсиланням через систему електронного документообігу.

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.

Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

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

Строк розгляду справи встановлюється спеціальним законодавством та розраховується з дня реєстрації вхідного пакета документів. За відсутності спеціальних законодавчих норм, справа за заявою особи вирішується протягом розумного строку, але не більше тридцяти календарних днів після надходження заяви, а в разі проведення слухання у справі – не більше сорока п'яти календарних днів з дня реєстрації заяви.

У разі залишення заяви без руху строк розгляду справи продовжується на строк залишення заяви без руху. У разі усунення виявлених недоліків у встановлений строк, заява вважається поданою в день її первинного подання.

У разі зупинення адміністративного провадження у справі зупиняється перебіг усіх строків. Перебіг строків продовжується з дня поновлення адміністративного провадження.

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

своєчасно інформувати 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 ЦНАП про хід розгляду справи;

до прийняття рішення, яке є несприятливим (негативним) для суб'єкта звернення, та/або може негативно вплинути на права, свободи або законні інтереси інших осіб, повідомити про це суб'єкта звернення та/або таких осіб та забезпечити їм можливість подати пояснення, заперечення або докази, крім випадків, визначених частиною другою статті 63 Закону України „Про адміністративну процедуру". Адміністратор ЦНАП сприяє реалізації цього права суб'єкта звернення.

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

8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, рішення про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішення про закриття адміністративного провадження, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП чи старостату.

8.2. Адміністратор ЦНАП невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги, рішення про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішення про закриття адміністративного провадження суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів, невідкладно передається суб’єкту надання адміністративної послуги і зберігається в матеріалах справи.

У разі коли способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв’язку, такий документ вкладається в рекомендований лист з позначкою „Адміністративна послуга“, яка проставляється працівником центру, і передається представнику оператора поштового зв’язку за накладною, під підпис.

8.4. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в ЦНАП після належного повідомлення суб’єкта звернення про готовність результату надання послуги такий вихідний пакет документів за узгодженням із суб’єктом звернення надсилається за адресою його зареєстрованого місця проживання (перебування), місцезнаходження або в інший спосіб, передбачений законом. У разі неможливості вручення та/або надсилання суб’єкту звернення вихідного пакета документів протягом трьох місяців з дня його передачі до ЦНАП, такий вихідний пакет документів передається адміністратором ЦНАП суб’єкту надання адміністративної послуги для архівного зберігання.

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в електронному документообігу „АСКОД“, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб’єктові звернення.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і начальник ЦНАП.

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб’єкта звернення та інші документи), зберігається в приміщенні ЦНАП чи приміщенні старостату.

Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в електронній формі зберігається в базі даних на серверах виконавчого комітету міської ради.

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

Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги та електронному документообігу.

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

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

Адміністратор ЦНАП 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.– 6.12. цього Регламенту.

8.9. Прийняття, опрацювання, передача вихідного пакета документів суб'єкту звернення (скаржнику) за скаргою в порядку адміністративного оскарження результату надання адміністративної послуги, процедурного рішення або процедурної дії, бездіяльності суб'єкта надання адміністративної послуги, адміністратора ЦНАП здійснюються з урахуванням процедур, визначених пунктами 6.1.– 6.12. цього Регламенту.

Адміністратори ЦНАП здійснюють консультування суб'єктів звернень щодо порядку подання скарги, її форми і змісту. При цьому скаржник самостійно визначає та обґрунтовує вимоги у скарзі, долучає документи, які він вважає необхідними для її розгляду, або копії таких документів.

9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТОРА ЦНАП, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ

9.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається виконавчим комітетом Пирятинської міської ради, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2.1. і 2.10. цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

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

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою „мобільного офісу", належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько– консультативної

комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

9.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.10. цього Регламенту.

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

9.4. Адміністратор ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці, обслуговує населення старостинського округу.

9.5. За рішенням Пирятинської міської ради функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг у старостинських округах, здійснюються старостою.

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 комплекту програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

2) „Мобільний центр" – обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.

Формування комплекту програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється залежно від адміністративних послуг, які надаються на такому робочому місці.

Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

10.2. Рішенням Пирятинської міської ради визначається порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

10.3. Сервіс „Мобільний центр" застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) мешканцям населених пунктів, визначених органом, що утворив центр, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс „Мобільний адміністратор“ застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення) маломобільним групам населення.

Пирятинською міською радою можуть бути визначені інші категорії суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу „Мобільний адміністратор“.

10.4 Складення (уточнення) маршруту та графіка роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного разу на тиждень на підставі заяв про надання відповідного сервісу. Якщо у роботі пересувного віддаленого робочого місця адміністратора беруть участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг, маршрут та графік роботи погоджується із зазначеними суб’єктами.

Інформація про маршрут та графік роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому.

10.5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до ЦНАП 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 ЦНАП або подання заяви за телефоном;

2) у паперовій формі – у разі надсилання заяви поштою;

3) в електронній формі – у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему.

10.6 Про застосування відповідного сервісу адміністратор невідкладно повідомляє особі, яка подала заяву, а за наявності обґрунтованих причин – у строк не пізніше наступного робочого дня з дня отримання заяви у спосіб, вказаний нею в заяві.

У разі потреби адміністратор звертається до суб’єкта звернення або особи, яка подала заяву, для уточнення відомостей, зазначених у ній.

10.7. У повідомленні про застосування відповідного сервісу обов’язково зазначаються дата та місце, за якими буде надана адміністративна послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати безпосередньо на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора.

10.8. У повідомленні про відмову у застосуванні відповідного сервісу обов’язково зазначаються підстави такої відмови (одна або кілька), а саме:

1) суб’єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 10.3. цього Регламенту;

2) послуга не включена до переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора;

3) суб’єкт звернення проживає/перебуває за межами території міської територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

До прийняття рішення про відмову у застосуванні відповідного сервісу суб’єкту звернення гарантується право на участь (можливість надання підтверджуючих документів, подання пояснень), за винятком випадків, коли прохання суб’єкта звернення є очевидно безпідставним.

10.9. Візит адміністратора до суб’єктів звернення із застосуванням сервісу „Мобільний адміністратор“ здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного міською радою на службовому транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб’єктів звернення, які обслуговуються.

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

10.10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс „Мобільний адміністратор“ не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 10.7. Регламенту.

10.11. Під час застосування сервісу „Мобільний центр“ забороняється:

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

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

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

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

Секретар ради Сергій Пазюк