ПРОЕКТ

**РАЇВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**

СЬОМЕ СКЛИКАННЯ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ СЕСІЯ

**Р І Ш Е Н Н Я**

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг

виконавчого комітету Раївської сільської ради

Керуючись законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про адміністративні послуги”, “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року   
№ 588 “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг” (із змінами), з метою забезпечення вдосконалення порядку надання адміністративних послуг, підвищення їх якості, створення сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав на одержання таких послуг, сільська рада **в и р і ш и л а:**

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Раївської сільської ради (додається).
2. Організацію виконання цього рішення покласти на Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету сільської ради, координацію – на заступника голови з питань діяльності виконавчих органів ради   
   Калашнікова І.В., контроль – на постійну комісію сільської ради з питань законності, депутатської діяльності, етики, розвитку місцевого самоврядування та зв’язку з засобами масової інформації (Ткач О.В.).

Сільський голова Ю.МАРТИНЕНКО

с.Раївка

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 року

№\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРОЕКТ

Додаток до рішення

сільської ради

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 року

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**Центру надання адміністративних послуг**

**виконавчого комітету Раївської сільської ради**

1. ***Загальні положення***

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Раївської сільської ради (далі – Регламент) визначає порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету сільської ради (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг під час надання таких послуг.

1.2. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях відповідно до законів України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до принципів:

1.3.1. верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

1.3.2 стабільності;

1.3.3 рівності перед законом;

1.3.4 відкритості та прозорості;

1.3.5 оперативності та своєчасності;

1.3.6 доступності інформації про надання адміністративних послуг;

1.3.7 захищеності персональних даних;

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

1.3.9 неупередженості та справедливості;

1.3.10 доступності та зручності організації надання послуг для суб’єктів звернення.

* 1. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, іншими законодавчими та нормативно-правовими актами, Положенням про Центр та Регламентом.
  2. Дотримання Регламенту є обов’язковим для адміністраторів, представників суб’єктів надання адміністративних та інших послуг, що беруть участь у роботі Центру.
  3. Регламент розроблений відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

1. ***Вимоги до приміщення, у якому розміщується Центр***

2.1. Будівля розташована в приміщенні з окремим входом.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) затверджується Раївською сільською радою, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог [Закону України „Про адміністративні послуги”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3). Центр працює за наступним графіком: понеділок, вівторок, середа з 8.00 до 17.00 години, четвер з 8.00 до 20.00 години, п’ятниця з 8.00 до 15.45 години, без перерви на обід.

2.2. Вхід до приміщень центру, який має сходи, облаштовується 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 центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12) „Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”. Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

2.3. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини:

2.3.1 у відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками Центру. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру. Відкрита частина включає сектори: прийому, інформування, очікування, обслуговування. Відкрита частина 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 приміщень будівлі;

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

Вхід до закритої частини центру суб’єктам звернення забороняється. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина;

2.3.3 сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи Центру;

2.3.4 сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

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

Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, територіальний підрозділ центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.3.5 сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого дозволяє розмістити та облаштувати відповідним приладдям не менш, як 10 місць для суб’єктів звернень, та обладнується, в разі можливості, автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

У приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, у разі можливості, створюються умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.3.6 сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. У секторі здійснюється прийом вхідних документів, надання фахових консультацій щодо послуг у Центрі. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернення робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.3.7 площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів Центру, але не менш як 50 кв. м.

1. ***Інформаційне забезпечення Центру***

3.1. У приміщенні Центру на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:

3.1.1 найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту, електронної пошти;

3.1.2 графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

3.1.3 перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів Центру (в разі їх утворення);

3.1.4 інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через Центр;

3.1.5 строки надання адміністративних послуг;

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

3.1.7 платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

3.1.8 супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

3.1.9 прізвище, ім’я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

3.1.10 користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

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

3.1.12 Положення про Центр;

3.1.13 Регламент Центру;

3.1.14. графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами сільської ради (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів Центру (в разі їх утворення), розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі в інформаційних терміналах (у разі їх наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується сільською радою, з урахуванням потреб суб’єктів звернення.

3.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на веб-сайті центру (веб-сайті органу, що утворив центр).

3.4. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до всієї інформації, розміщеної у приміщенні Центру. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

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

3.5. 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.

1. ***Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг***

4.1. Сільська рада, керівник Центру можуть вносити суб’єкту надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних карток (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

4.2.У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб’єкт надання відповідної адміністративної послуги в строк до 3 робочих днів інформує про це сільську раду, керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами чинного законодавства України та Регламенту.

1. ***Перший контакт Центру із суб’єктом звернення***

5.1. На рецепції (у секторі інформування) працівниками Центру надається допомога суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами (у разі їх наявності) та автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності), здійснюється консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб’єктів звернення.

5.2. Також на рецепції (у секторі інформування) проводиться інформування суб’єктів звернення про належність порушених ними питань до компетенції Центру, консультування суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг та стосовно платіжних реквізитів для сплати адміністративного збору, надається інша допомога, яка необхідна суб’єктам звернення до прийому їх адміністратором Центру.

5.3. Інформація про Центр, зазначена в пункті 3.1. цього Регламенту, а також відомості про його місце розташування (територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їх утворення)), розміщуються в окремому розділі на офіційному веб-сайті сільської ради або на власному веб-сайті Центру, а також веб-порталі «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»(e-services.dp.gov.ua).

5.4. Інформація, яка розміщується у приміщенні Центру, на його інформаційних ресурсах (веб-сайтах і, в разі наявності, терміналах), повинна бути актуальною і вичерпною.

5.5. Суб’єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефон, електронна пошта, інші засоби зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний до способу звернення.

1. ***Керування чергою у Центрі***

6.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

6.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою 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 може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

6.3. У центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації (за можливості) на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті сільської ради). Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

6.4. Центр може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

1. ***Прийняття заяви та інших документів у Центрі***

7.1. 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 у Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру (в разі їх утворення).

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.

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.

7.2. 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 здійснюютьсявідповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

7.3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру (в разі їх утворення)) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку. 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.

7.4. У разі, коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб’єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

7.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби – надає допомогу суб’єкту звернення в заповненні бланка заяви. У випадку, якщо суб’єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор Центру повідомляє суб’єкту звернення про відповідні недоліки та, у разі потреби, надає необхідну допомогу в їх усуненні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакета документів підтверджуються підписом суб’єкта звернення.

7.6. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

7.7. Суб’єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з печаткою (штампом) відповідного адміністратора Центру, а також з відміткою про дату і час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

7.8. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі йому вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (у Центрі, його територіальному підрозділі, відділеному робочому місці для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення)), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

7.9. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі ). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

7.10. У разі коли вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб’єктові звернення електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку або поштовим відправленням опис вхідного пакета документів (та/або його відскановану копію).

7.11. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб’єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб’єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

7.12. У разі реєстрації вхідного пакета з недоліками суб’єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення зазначених недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб’єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв’язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні або телефоном.

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

7.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучення суб’єктів надання адміністративних послуг.

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

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

8.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 7 Регламенту, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакета документів зобов’язаний направити (передати) його суб’єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (далі – виконавець), про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати і суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставляється підпис з печаткою (штампом) адміністратора Центру, що передав відповідні документи.

8.3. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) до виконавців здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки уповноваженим працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб. Відповідального за передачу документів по Центру (віддаленому місцю для роботи адміністратора Центру (в разі його утворення)) визначає керівник Центру.

8.4. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб’єктами надання адміністративних послуг, адміністратор 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, у разі можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

8.5. Отримавши справу, виконавець зобов’язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

8.6. Контроль за дотриманням виконавцями строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов’язків за рішенням керівника Центру.

8.7. Виконавець зобов’язаний розглянути справу та прийняти щодо неї рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

8.8. Виконавець зобов’язаний своєчасно інформувати керівника Центру про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають під час розгляду справи. Виконавець зобов’язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі електронною поштою) адміністратора Центру про хід розгляду справи. У разі виявлення факту порушення стосовно розгляду справи (вимог щодо строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов’язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру.

1. ***Передача результату надання адміністративної послуги***

***(вихідного пакета документів) суб’єкту звернення***

9.1. Виконавець зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

* 1. Адміністратор у день отримання вихідного пакету документів від виконавця здійснює його реєстрацію шляхом унесення відомостей до листа про проходження справи та відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

9.3. Адміністратор Центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єкту звернення у зазначений ним спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому смс-повідомлення, повідомлення на електронну пошту (у випадку прийнятності для замовника), засобами поштового зв’язку).

9.4. Результат надання адміністративної послуги передається суб’єкту звернення особисто під підпис (у тому числі його представнику (законному представнику)) – із пред’явленням документа, який посвідчує особу, та документа, що підтверджує повноваження представника (законного представника), або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб’єкта звернення спосіб: засобами поштового зв’язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

9.5. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання в Центрі протягом двох місяців, відповідні документи надсилаються суб’єкту звернення засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації, результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

9.6. У разі, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється адміністраторами в Центрі згідно з технологічною карткою. При цьому реєструється результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або в електронній формі), негайно формується вихідний пакет документів та передається суб’єкту звернення.

9.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть виконавці та в межах повноважень – адміністратори і керівник Центру.

9.8. Відмова в наданні адміністративної послуги оформляється виконавцем письмово з визначенням передбачених чинним законодавством України підстав.

9.9. 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, визначені сільською радою) за рішенням сільської ради, 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 Центру.

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

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

10.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається сільською радою, з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

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.

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.

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 місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається сільською радою.

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 територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг.

10.3. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб’єктами звернень.

10.4. Територіальний підрозділ центру, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

10.5. За рішенням сільської ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

***11. Оскарження результату надання адміністративної послуги***

11.1. Суб’єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через Центр результат надання адміністративної послуги до суб’єкта надання адміністративної послуги – виконавця, або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (в разі, якщо такий вищий орган існує), та в судовому порядку.

11.2. Скарга, що подається до Центру, підлягає реєстрації в установленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом з матеріалами, що додаються до неї, направляється (передається) суб’єкту її розгляду.

11.3. Суб’єкт розгляду скарги зобов’язаний розглянути її відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу рішення в Центр для доведення до відома заявника.

1. ***Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів Центру***

12.1. У Центрі (його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення)) здійснюється обов’язкове ведення книги відгуків і пропозицій та скриньки звернень і пропозицій, доступ до яких надається кожному суб’єкту звернення.

12.2. Будь-який суб’єкт звернення має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів Центру, якщо вважає, що ними порушено його права, свободи чи законні інтереси.

12.3. Суб’єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів Центру є керівник Центру. Суб’єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є сільський голова або його заступник відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

12.4. Керівник Центру розглядає скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів Центру невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об’єктивного розгляду скарги, керівник Центру має право продовжити термін розгляду скарги, але не більше ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб’єкта звернення письмово або в інший обраний суб’єктом звернення спосіб.

* 1. Керівник Центру вчиняє всі необхідні дії для прийняття об’єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень, вирішує питання про дисциплінарну відповідальність адміністраторів Центру.
  2. Дії або бездіяльність працівників Центру можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Сільський голова Ю.МАРТИНЕНКО