

РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Нижньосірогоської селищної ради

I. Загальні положення

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогоської селищної ради (далі – ЦНАП), його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.4. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням сесії селищної ради.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через відділ ЦНАП.

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогоської селищної ради та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині селища міського типу Нижні Сірогози Генічеського району Херсонської області з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлю) розміщується вивіска з позначенням «ЦНАП Центр надання адміністративних послуг» або «Центр Дії» та графіком його роботи, тощо. Позначення “Центр надання адміністративних послуг” та “Центр Дії” можуть розміщуватися одночасно.

Вхід до приміщення Центру, який має сходи, повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Облаштування центру позначенням “Центр Дії”, навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у центрі), піктограмами здійснюється за встановленими зразками.

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

Для оздоблення стін рекомендоване використання кольорів згідно з додатком 5 цього Регламенту.

У кольорі чи елементах меблів рекомендованим є використання хоча б одного з кольорів, яким оздоблено стіни Центру.

Облаштування Центру здійснюється з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018 “Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення” стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На відстані до 50 м до Центру облаштовані 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”. 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.

2.2. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

2.2.1. 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:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

2.2.2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб’єктам звернення забороняється.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що

містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

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 (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скриньками).

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг, в тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних веб-сайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування.

2.4. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в центрах, утворених на території селищної громади з рекомендованою кількістю

від 10 до 20 тис. осіб, - не менш як 10 місць.

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

у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, та на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.5. Сектор обслуговування повинен бути утворений 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 повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора "Мобільний центр" повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа сектору очікування та обслуговування має становити не менше 50 кв. метрів.

2.6. Сектор прийому облаштовується у приміщенні, де знаходиться сектор обслуговування. У ньому здійснюється загальне інформування та консультивання суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

2.7. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, місця розташування майданчиків, на яких працюють пересувні віддалені робочі місця адміністратора "Мобільний центр" (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги";

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

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

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

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

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

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

Положення про Центр;

Регламент Центру.

графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами Нижньосірогозької селищної ради (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів);

графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультивання та прийом у приміщеннях центру;

інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді;

інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

2.8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця

адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його 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.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, територіальні підрозділи центру, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджується рішенням сесії Нижньосірогозької селищної ради, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.10. 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 Нижньосірогозької селищної ради).

2.11. 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, надрукованих шрифтом Брайля.

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 глухоніми, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг, у разі надання адміністративних послуг через центр консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Погоджуються керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг та затверджуються - для виконавчих органів селищної ради - секретарем Нижньосірогозької селищної ради.

3.2. Нижньосірогозька селищна рада, а також керівник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Робота інформаційного підрозділу центру

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі може утворюватися інформаційний підрозділ або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

4.2. Інформаційний підрозділ Центру або посадова особа (адміністратор) також:

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

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

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

4.3. Нижньосірогозька селищна рада створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація зазначена у пункті 2.7 цього Регламенту, а також інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

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

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

V. Керування чергою в Центрі

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

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру, на віддалених робочих місцях адміністраторів, реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування

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

5.3. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора Центру або на віддалених робочих місцях адміністраторів на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях та/або електронної реєстрації на веб-сайті селищної ради. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

За рішенням селищної ради, окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста, а також у випадках, передбачених законодавством, інша уповноважена посадова особа виконавчого органу селищної ради.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

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.

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 (його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (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 вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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 Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, то він повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, якщо інше не передбачене нормами чинного законодавства та відповідними інформаційними картками.

6.6. Адміністратор Центру складає 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 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 центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.9. 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.

6.10. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному

підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

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 центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру 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 Центру 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.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених Розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру, (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється здійснюється в порядку, визначеному Нижньосірогозькою селищною радою, але не рідше ніж один раз протягом робочого дня, а з віддаленого робочого місця Центру (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган центрального органу виконавчої влади – передача здійснюється в порядку, визначеному виконавчим комітетом Нижньосірогозької селищної ради.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку,

зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

7.3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

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

- своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Центру про хід розгляду справи.

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

7.6. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом.

VIII. 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, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

8.2. Адміністратор Центру, адміністратор віддаленого робочого місця, невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його 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 або в іншому документі, визначеному селищною радою, і зберігається в матеріалах справи.

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

8.4. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор 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.

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

8.6. Інформація про кожен надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (скановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені виконкомом Нижньосірогозької селищної ради, можуть зберігатись в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

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

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

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

Адміністратор центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених розділами 6-8 цього Регламенту.

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

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається Нижньосірогозькою селищною радою, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2.1-2.3 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

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

9.3. Територіальний підрозділ центру, адміністратор центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

9.4. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, або на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Примірного регламенту.

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

X. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

10.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

1) “Мобільний адміністратор” - обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

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

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

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

10.3. Сервіс “Мобільний адміністратор” застосовується для надання адміністративних послуг маломобільним групам населення.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю/без інвалідності, що за станом здоров'я не здатні самотійно пересуватись та/або перебувають на стаціонарному лікуванні у медичному закладі (за умови пред'явлення відповідних документів), мешканці територіальної громади похилого віку від 60 років і старше, мешканці, які знаходяться на обслуговуванні у КУ «Центр надання соціальних послуг» Нижньосірогозької селищної ради, мешканці територіальної громади, які проживають у віддалених населених пунктах у разі створення віддалених місць для роботи адміністратора ЦНАП.

Селищною радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

10.4. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до центрів, їх територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів суб'єктами звернення, їх представниками, родичами, особами, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, а також старостами, закладами охорони здоров'я, закладами соціального захисту, іншими закладами та установами, де проживають/перебувають суб'єкти звернення, одним із таких способів:

- 1) в усній формі - у разі відвідування центру, територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора або подання заяви за телефоном;
- 2) у паперовій формі - у разі надсилання заяви поштою;
- 3) в електронній формі - у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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 селищної територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

10.8. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи,

визначеного селищною радою, на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб'єктів звернення, які обслуговуються.

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

10.9. Візит адміністратора припиняється, а сервіс “Мобільний адміністратор” не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 10.7. цього Регламенту.

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

Селищний голова

Дмитро ТАКАДЖИ



1. Позначення “Центр Дії” має форму прямокутника та складається з логотипу “Дія” та дескриптора “Центр”.

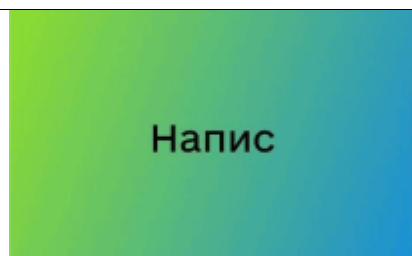
2. Логотип “Дія” складається із шрифтового напису “Дія”, розміщеного в центрі квадрата з округлими згладженими кутами. Для логотипа використовується шрифтова гарнітура “e-Ukraine” та суцільна заливка чорного кольору, що має таке значення:



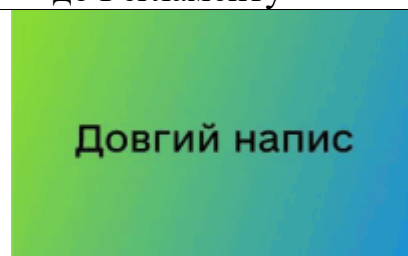
HEX - #000000; СМУК - 0 %, 0 %, 0 %, 100 %.

3. Логотип “Дія” не може бути меншим від дескриптора “Центр”, розміщеного поряд. Відстань між ними повинна бути рівною ширині символу “і”.

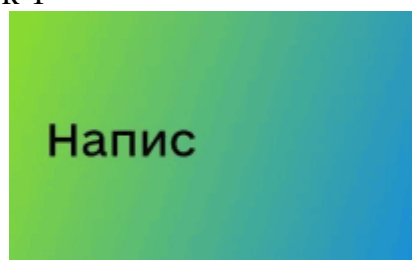
4. Дескриптор “Центр” виконується літерами чорного кольору шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”.



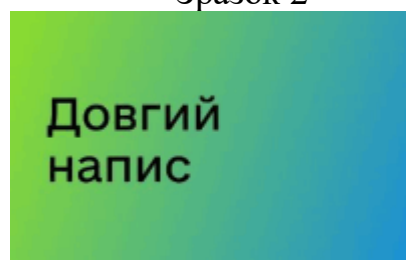
Зразок 1



Зразок 2



Зразок 3



Зразок 4



Зразок 5



Зразок 6



Зразок 7

1. Навігаційні таблички, що розміщуються в Центрі, мають форму прямокутника розміром 250 x 400 міліметрів (зразки 1, 2, 5-7).

Навігаційні таблички, що містять напис та вказівник руху, мають форму прямокутника розміром 250 x 600 міліметрів (зразки 3 і 4).

2. Написи виконуються літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”, висотою не менше 1/3 висоти таблички.

3. У центрі навігаційних табличок (зразки 1-4) розміщуються написи “Прийом документів”, “Видача документів”, “Вхід”, “Вихід”, “Електронна черга”, “Простір для очікування та відпочинку”, “Ігровий простір”, “Місце для самообслуговування”, “Адміністратор”, “Державний реєстратор”, “Робоче місце № __”, “Службове приміщення”, “1 поверх”, “Охорона”, “Ліфт”, “Сходи”, “Конференц-зал”, “Вхід заборонено”, “Кнопка виклику адміністратора”, “Ведеться відеоспостереження”, “Ведеться аудіоспостереження”, “Wi-Fi”, “Архів”, “Комунальні послуги”, “Дія.Бізнес”, “Безоплатна правова допомога”, “Банківські послуги”, “Прийом громадян головою територіальної громади”, “Пошта”, “Кав’ярня”, “Коворкінг-зона”, “Страхова компанія”, “Нотаріус”.

Навігаційні таблички, що позначають розміщення інформаційного підрозділу та вбиральні, виготовляються згідно із зразками 5 і 6.

4. Поряд з навігаційною табличкою “Місце для самообслуговування” може розміщуватися табличка згідно із зразком 7, яка має форму прямокутника розміром 250 x 400 міліметрів.

Напис виконується літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”.

Висота верхнього ряду літер напису становить не менше 1/3 висоти таблички.

Висота нижнього ряду літер напису становить не менше 1/4 висоти таблички.

У центрі таблички з вирівнюванням за лівим полем відповідно до зразка 7 розміщується напис:

“Скористайтесь порталом Дія

Зручно. Непомітно. Людяно”.

5. У разі потреби для орієнтування в Центрі можуть використовуватися інші навігаційні таблички, які виготовляються з дотриманням вимог щодо кольору, шрифту та розміру.

6. Таблички, що вказують напрямок руху, застосовуються у разі потреби додатково до навігаційних табличок.

7. Градієнт кольору для відтворення фону, на якому розміщуються написи, має таке значення:



HEX - #007EFF; CMYK - 100 %, 51 %, 0 %, 1 %;



HEX - #89DB33; CMYK - 37 %, 0 %, 77 %, 14 %.

ЗРАЗОК ТА ОПИС
табличок для позначення робочих місць адміністраторів



1. Таблички для позначення робочих місць адміністраторів ЦНАП можуть розміщуватися на робочих місцях (столах) адміністраторів у разі відсутності електронного табло та мають форму квадрата розміром 210 x 210 міліметрів.

2. Написи виконуються цифрами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”. Висота всіх літер напису становить не менше 60 відсотків розміру таблички.

3. Градієнт кольору для відтворення фону, на якому розміщується напис, має таке значення:



HEX - #04C65D; СМУК - 72 %, 0 %, 80 %, 0 %;



HEX - #AA2B8E; СМУК - 41 %, 92 %, 0 %, 0 %;



HEX - #007EFF; СМУК - 80 %, 51 %, 0 %, 0 %;



HEX - #FF831A; СМУК - 0 %, 58 %, 90 %, 0 %.

**ЗРАЗОК ТА ОПИС
пiктограм**



1. Пiктограми виготовленi з полiвiнiлхлоридового коробу завтовшки 50 мiлiметрiв, мають форму квадрата розмiром 650 x 650 мiлiметрiв та рiдiусом заокруглення 150 мiлiметрiв. Пiктограми розмiщуються одна вiд одної на вiдстанi 150 мiлiметрiв. Короб та слова виклеєнi плiвкою Oracal 641.

2. Рекомендований колiр фону, на якому розмiщуються пiктограми, має таке значення:



HEX - #45494E; CMYK - 30 %, 20 %, 0 %, 80 %;

HEX - #5d6970; CMYK - 17 %, 6 %, 0 %, 56 %;

HEX - #3f3a3a; CMYK - 0 %, 8 %, 8 %, 75 %;

HEX - #0f4336; CMYK - 78 %, 0 %, 19 %, 74 %;










HEX - #1f4764; CMYK - 69 %, 29 %, 0 %, 61 %.

Монтаж на стiну здiйснюється за допомогою двостороннього скотчу.

3. Написи виконуються лiтерами чорного кольору, шрифтовою гарнiтурою “e-Ukraine”, висотою не менше 50 мiлiметрiв.

4. У центрi пiктограм розмiщуються 12 написiв з використанням вiдповiдного кольору фону “Зручно”, “Швидко”, “Сучасно”, “Безбар'єрно”, “Просто”, “Людяно”, “Надiйно”, “Досконало”, “Доступно”, “Прозоро”, “Дiєво”, “Привiтно”.

5. Кольори для вiдтворення фону, на якому розмiщуються написи, мають таке значення:

	HEX - #42B549; CMYK - 79 %, 0 %, 99 %, 0 %;
	HEX - #524A9D; CMYK - 80 %, 78 %, 0 %, 0 %;
	HEX - #FFFFFF; CMYK - 0 %, 0 %, 0 %, 0 %;
	HEX - #F26F21; CMYK - 0 %, 70 %, 100 %, 0 %;
	HEX - #30A2DB; CMYK - 78 %, 14 %, 0 %, 0 %;
	HEX - #ED3224; CMYK - 0 %, 95 %, 90 %, 0 %;
	HEX - #FBED23; CMYK - 8 %, 0 %, 100 %, 0 %;
	HEX - #EC1475; CMYK - 0 %, 100 %, 10 %, 0 %;
	HEX відсотків #EC1B34; CMYK - 0 %, 100 %, 74 %, 0 %.

	Додаток 5 до Регламенту
--	----------------------------

ЗРАЗОК ТА ОПИС

кольорів, які використовуються для оздоблення стін

1. Кольори для відтворення фону стін мають таке значення:



HEX - #FFFFFF; CMYK - 0 %, 0 %, 0 %, 0 %;



HEX - #45494E; CMYK - 30 %, 20 %, 0 %, 80 %;



HEX - #9ea0a1; CMYK - 2 %, 1 %, 0 %, 37 %;



HEX - #cfd0cf; CMYK - 0 %, 0 %, 0 %, 18 %;



HEX - #cfd3cd; CMYK - 2 %, 0 %, 3 %, 17 %;



HEX - #eadebd; CMYK - 0 %, 5 %, 19 %, 8 %;



HEX - #efebdc; CMYK - 0 %, 2 %, 8 %, 6 %.

2. Контрастні кольори для відтворення фону стін мають таке значення:



HEX - #703731; CMYK - 0 %, 51 %, 56 %, 56 %;



HEX - #3481b8; CMYK - 72 %, 30 %, 0 %, 28 %;



HEX - #faab21; CMYK - 0 %, 32 %, 87 %, 2 %;

HEX - #154889; CMYK - 85 %, 47 %, 0 %, 46 %;

HEX - #B89086; CMYK - 0 %, 22 %, 27 %, 28 %.