

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг у м. Чорноморську
в новій редакції

Розділ I. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у м. Чорноморську (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Чорноморську (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів Центру, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному у 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. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області (далі – міська рада) та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про управління забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у м. Чорноморську виконавчого комітету Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області (далі – Положення), Положенням про Центр та цим Регламентом.

1.5. Затвердження та внесення змін до Регламенту Центру здійснюється за рішенням міської ради.

1.6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для адміністраторів, інших працівників Центру та Управління, посадових осіб і представників суб'єктів надання адміністративних послуг та дозвільних органів, які надають адміністративні послуги або здійснюють видачу (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру через Центр.

1.7. Плата за надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства.

1.8. З метою створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг за рішенням міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та/або віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру.

1.9. Організаційне забезпечення діяльності Центру покладається на управління забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у м. Чорноморську

виконавчого комітету Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області (далі – Управління).

1.10. Керівником Центру за посадою є начальник Управління.

Розділ II. Приміщення та структура Центру, організація його роботи

2.1. Центр розміщується на першому поверсі адміністративної будівлі міської ради за адресою: 68003, Одеська область, Одеський район, м. Чорноморськ, пр. Миру, буд. 33.

2.2. На вході до приміщення (будівлі) розміщується вивіска з позначенням “Центр надання адміністративних послуг” або “Центр Дії”, яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Позначення “Центр надання адміністративних послуг” та “Центр Дії” можуть розміщуватися одночасно.

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

Облаштування Центру позначенням “Центр Дії”, навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у Центрі), піктограмами може здійснюватись за зразками згідно з додатками 1-4 примірною регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (зі змінами та доповненнями) (далі – примірний регламент).

2.3. Вхід до приміщень Центру, який має сходи, облаштований кнопкою виклику, пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

Для оздоблення стін Центру рекомендоване використання кольорів згідно з додатком 5 примірною 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.”

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

2.5. На прилеглий 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 «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Кількість місць, призначених для паркування транспортних засобів, якими керують водії з інвалідністю або водії, які перевозять осіб з інвалідністю, становить не менше 10 відсотків загальної кількості місць, але не менше одного місця.

2.6. 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.

2.7. На прилеглих до Центру вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце його розташування.

2.8. Графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів Центру затверджується міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2.9. Центр працює щоденно (крім неділі та святкових днів) за наступним графіком:

День тижня	Години роботи	Години прийому суб'єктів звернень
Понеділок	з 08:00 год. до 18:00 год.	з 09:00 год. до 17:00 год.
Вівторок	з 08:00 год. до 20:00 год.	з 09:00 год. до 20:00 год.
Середа	з 08:00 год. до 18:00 год.	з 09:00 год. до 17:00 год.
Четвер	з 08:00 год. до 18:00 год.	з 09:00 год. до 17:00 год.
П'ятниця	з 08:00 год. до 18:00 год.	з 09:00 год. до 17:00 год.
Субота	з 08:00 год. до 15:00 год.	з 09:00 год. до 14:00 год.
Неділя	вихідний день	вихідний день

2.10. Віддалені робочі місця адміністраторів Центру працюють за наступним графіком:

Найменування адміністрації, на території якої функціонує віддалене робоче місце адміністратора	День тижня	Години роботи
Олександрівська селищна адміністрація Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області	Вівторок	з 09:00 год. до 16:00 год. Перерва на обід з 12:00 год. до 13:00 год.
Бурлачобалківська сільська адміністрація Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області	Середа	з 09:00 год. до 16:00 год. Перерва на обід з 12:00 год. до 13:00 год.
Малодолинська сільська адміністрація Чорноморської міської ради Одеського району Одеської області	Четвер	з 09:00 год. до 16:00 год. Перерва на обід з 12:00 год. до 13:00 год.

У разі необхідності кількість днів роботи віддалених робочих місць адміністраторів за рішенням керівника Центру може бути збільшена.

2.11. У разі робочої потреби прийом суб'єктів звернень у Центрі може бути тимчасово припинено для проведення загальних зборів та нарад за участю всіх працівників Центру, але не більше однієї години на тиждень та за умови обов'язкового попередження про це відвідувачів Центру.

2.12. У години прийому суб'єктів звернень адміністратори Центру, які приймають документи від заявників і видають результати надання адміністративних послуг, мають право на дві технічні перерви тривалістю 15 хвилин кожна для опрацювання документів.

Такі перерви не повинні впливати на загальний прийом суб'єктів звернень.

Не допускається одночасне використання технічних перерв більш ніж одним адміністратором у кожному секторі.

2.13. Приміщення Центру поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

2.14. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення (заявників) працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає:

- сектор інформування та рецепцію;
- сектор консультування;
- сектор очікування;
- сектор прийому документів;
- сектор «єдине вікно ветерана»;
- сектор з оформлення паспортів громадянина України;
- сектор з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів;
- сектор видачі документів.

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.

Для зручності орієнтування відвідувачів:

- кожний сектор має інформаційну вивіску;
- кожне робоче місце обладнано табличкою із зазначенням номера такого місця, прізвища, власного імені, по батькові адміністратора;
- всі адміністратори вдягнені в корпоративну форму (у разі її запровадження) або дотримуються офіційно-ділового стилю в одязі;
- на одязі кожного адміністратора наявний бейдж із зазначенням власного імені, прізвища і посади.

Для контролю безпеки та якості обслуговування у відкритій частині ведеться відеоспостереження та аудіозапис (за наявності) з обов'язковим інформуванням про це відвідувачів Центру.

2.15. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації тощо.

Закрита частина включає:

- приміщення для проведення внутрішньої роботи;
- архів;
- побутову кімнату для працівників Центру.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватись в інших приміщеннях будівлі міської ради.

Сектор інформування та реєстрація

2.16. Реєстрація облаштовується при вході до приміщення Центру. На реєстрації адміністратор відділу надання адміністративних послуг консультує суб'єктів звернень з питань роботи Центру, порядку та умов надання адміністративних послуг, допомагає записатись на прийом до адміністраторів (у разі, якщо суб'єкт звернення не має технічної або фізичної можливості зробити це самостійно), за необхідності допомагає здійснити оплату адміністративного збору через платіжний термінал самообслуговування та/або POS-термінал (за наявності), надає іншу допомогу, необхідну суб'єктам звернень для отримання адміністративних послуг.

2.17. Для якісного інформування реєстрація забезпечується в достатній кількості візитівками Центру, платіжними реквізитами для оплати платних адміністративних послуг та іншими роздатковими матеріалами.

Реєстрація оснащена телефоном, за яким також здійснюється консультування з питань надання адміністративних послуг.

2.18. Поряд із реєстрацією в Центрі знаходиться сектор інформування, який облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, відеоекрани, 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 онлайн в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення консультування підприємців ("Дія. Бізнес") (у разі проведення такого консультування в приміщеннях Центру), інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з інших питань, відмінних від адміністративних послуг, у тому числі з надання безоплатної правової допомоги (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру), а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема:

- 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", номери довідкових телефонів Центру, адреса для листування, адреса веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги";
- структура Управління;
- Положення про УЗД ЦНАП, Положення про Центр та Регламент;
- прізвище, власне ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- користування автоматизованою системою керування чергою та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- строки надання адміністративних послуг;
- графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив Центр, сільським, селищним, міським головою (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру, його територіальних підрозділах, 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 консультування 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;
- супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру.

На стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення розміщуються:

- бланки заяв, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, та зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- інші роздаткові матеріали.

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 скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків та пропозицій.

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.

У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділах, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів Центру, 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).

2.19. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, розміщується 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.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджується міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

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 порушенням слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німи або глухоніми, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови з використанням програми «Сервіс УТОГ 24/7».

Для прийому слабочуючих відвідувачів у Центрі наявний пристрій для підсилення звуку.

2.20. Міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.18 цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, доступність Центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

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

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 у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

2.21. Сектор інформування облаштовано столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечено канцелярським приладдям для заповнення суб'єктами звернень необхідних документів.

Керування чергою в Центрі

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

Прийом суб'єктів звернення в Центрі, територіальному підрозділі, на віддалених робочих місцях адміністраторів відбувається виключно за попереднім записом на визначені дату та час. Попередній запис відбувається шляхом електронної реєстрації на веб-сайті Центру (сторінка на веб-сайті міської ради) або Телеграм-боту "СВОІ". У випадку

відсутності технічної або фізичної можливості здійснити попередній запис самостійно заявник може звернутись для запису на прийом до Центру, його територіального підрозділу або адміністраторів Центру, які працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях. При здійсненні запису адміністратором Центру заявнику видається талон із зазначенням найменування Центру, найменування послуги, прізвища, імені, по батькові заявника, дати та часу, визначених для подачі документів, підпису адміністратора, який здійснив запис.

Одна електронна реєстрація передбачає прийом у одного суб'єкта звернення одного пакету документів для отримання адміністративної послуги.

За технічних причин прийом документів за попереднім записом може початись пізніше, але не більше ніж на 10 хвилин.

У випадку оголошення повітряної тривоги прийом відвідувачів у Центрі зупиняється. Прийом відвідувачів відновлюється через 15 хвилин після скасування повітряної тривоги.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більше ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкту звернення необхідно записатись на іншу дату та час.

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

Сектор очікування

2.23. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня та призначається для очікування суб'єктами звернень прийому до адміністраторів або інших працівників Центру, отримання консультацій або результатів надання адміністративних послуг.

Сектор забезпечено необхідними меблями, місцями у кількості не менше 20, вільним доступом до wi-fi, обладнано автоматизованою системою керування чергою «Електронна черга» (у разі її запровадження) та системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

В секторі очікування розміщується місце самообслуговування для відвідувачів, підключене до інтернет-мережі та обладнане необхідною оргтехнікою.

Площа секторів очікування та обслуговування (сектор консультування, сектор прийому документів, сектор з оформлення паспортів громадянина України, сектор з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів, сектор «соціальних послуг», сектор видачі документів) 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 секторів обслуговування становить не менше 70 кв. метрів.

2.24. Для суб'єктів звернення із дітьми у Центрі функціонує дитячий куток.

Сектор консультування

2.25. 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.

У секторі консультування може здійснюватись прийом громадян та суб'єктів господарювання міським головою, його заступниками та представниками виконавчих органів місцевого самоврядування.

За узгодженими рішеннями у секторі консультування можуть надаватись консультації підприємствами, установами та організаціями з інших питань.

2.26. Організація надання консультацій та розробка відповідних графіків здійснюється відділом надання адміністративних послуг.

2.27. Кожне робоче місце для консультування має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, власного імені, по батькові та посади консультанта, оснащене необхідною технікою, канцелярським приладдям та доповнено стільцями для відвідувачів.

Сектор прийому документів

2.28. Відвідувачі, які отримали необхідну інформацію, сформували пакет документів для отримання бажаної адміністративної послуги (окрім послуг, пов'язаних з оформленням паспортів громадянина України, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) та попередньо записались на прийом, звертаються до адміністраторів у сектор прийому документів у визначені дату та час.

2.29. Сектор прийому документів функціонує за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.30. Робоче місце кожного адміністратора оснащене необхідною технікою, канцелярським приладдям, сейфами для зберігання цінних речей (печатки, штампи, оригінали документів тощо) та доповнено столом (модулем) з двома стільцями для відвідувачів.

Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, власного імені, по батькові та посади адміністратора.

Під час технічної перерви адміністратора на робочому місці розміщується табло, яке відображає відповідну інформацію.

Сектор з оформлення паспортів громадянина України

2.31. Для оформлення паспортів громадянина України відвідувачі, які отримали необхідну інформацію, сформували пакет документів та попередньо записались на прийом, звертаються до адміністраторів у сектор з оформлення паспортів громадянина України у визначені дату та час.

2.32. Сектор з оформлення паспортів громадянина України функціонує за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.33. Робоче місце кожного адміністратора оснащене необхідною технікою, канцелярським приладдям, сейфами для зберігання цінних речей (печатки, штампи, оригінали документів, вихідні пакети документів тощо) та доповнено стільцями для відвідувачів.

2.34. Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, власного імені, по батькові та посади адміністратора, підключене до «Електронної черги» та обладнане інформаційним табло з відображенням номеру заявника, якого запрошують на прийом до адміністратора.

Під час технічної перерви адміністратора на робочому місці розміщується табло, яке відображає відповідну інформацію.

2.35. Сектор з оформлення паспортів громадянина України оснащений телефоном, за яким надаються консультації з питань надання вказаних адміністративних послуг.

Сектор з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів

2.36. Для оформлення посвідчення водія або реєстрації транспортних засобів відвідувачі, які отримали необхідну інформацію, сформували пакет документів та попередньо записались на прийом, звертаються до адміністраторів у сектор з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів у визначені дату та час.

2.37. Сектор з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів функціонує за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.38. Робоче місце кожного адміністратора оснащено необхідною технікою, канцелярським приладдям, сейфами для зберігання цінних речей (печатки, штампи, оригінали документів, вихідні пакети документів тощо) та доповнено стільцями для відвідувачів.

2.39. Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, власного імені, по батькові та посади адміністратора.

Під час технічної перерви адміністратора на робочому місці розміщується табло, яке відображає відповідну інформацію.

2.40. Сектор з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів оснащений телефоном, за яким надаються консультації з питань надання вказаних адміністративних послуг.

Сектор «єдине вікно ветерана»

2.41. Інформування ветеранів війни, членів сімей ветеранів про наявність можливості для них отримати адміністративні послуги, прийом від них необхідних документів здійснюється в секторі «єдине вікно ветерана».

2.42. Сектор «єдине вікно ветерана» функціонує за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.43. Робоче місце кожного адміністратора / спеціаліста оснащено необхідною технікою, канцелярським приладдям, сейфами для зберігання цінних речей (печатки, штампи, оригінали документів, вихідні пакети документів тощо) та доповнено стільцями для відвідувачів.

Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, власного імені, по батькові та посади адміністратора / спеціаліста.

2.44. Сектор «єдине вікно ветерана» оснащений телефоном, за яким надаються консультації з питань надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам сімей ветеранів.

2.45. Обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів проводиться з урахуванням Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених наказом Мінцифри від 10 грудня 2021 р. № 173.

Сектор видачі документів

2.46. Для отримання результатів надання адміністративних послуг (за винятком послуг, пов'язаних з оформленням паспортів громадянина України, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) заявники звертаються до адміністраторів у сектор видачі документів.

2.47. Сектор оснащений сейфами для зберігання вихідних пакетів документів та телефоном, за яким надаються консультації з питань видачі результатів надання адміністративних послуг.

2.48. Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, власного імені, по батькові та посади адміністратора, оснащено необхідною технікою,

канцелярським приладдям та сейфами для зберігання цінних речей (печатки, штампи, оригінали документів тощо).

Розділ III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Суб'єкт надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності), затверджує інформаційну і технологічну картки, а у разі, якщо суб'єктом надання є посадова особа – орган, якому вона підпорядковується (додатки 1, 2 цього Регламенту).

3.2. Міська 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, а також у разі зміни інформації про суб'єкта надання адміністративної послуги, порядку та умов надання адміністративної послуги, суб'єкт її надання своєчасно інформує про це міську раду, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

Розділ IV. Порядок проходження документів у Центрі

Прийняття заяв та інших документів у Центрі

4.1. Прийняття від суб'єктів звернень заяв та інших документів, необхідних для надання адміністративних послуг (далі – вхідний пакет документів), перелік яких затверджено рішенням міської ради, видача результатів їх розгляду здійснюються виключно в Центрі або його територіальному підрозділі, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

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

4.2. 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.

4.3. 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”.

4.4. Для отримання адміністративної послуги (за винятком послуг, пов'язаних з оформленням паспорту громадянина України, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів:

- особисто в Центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора),
- через уповноваженого представника,

- за допомогою засобів поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення),
- за допомогою телекомунікаційного зв'язку (у випадках, передбачених законом).

Для отримання адміністративних послуг, пов'язаних з оформленням паспорту громадянина України, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів, суб'єкт звернення звертається у Центр особисто.

У разі особистого звернення заявник пред'являє документ, що посвідчує його особу, або електронне відображення документу у застосунку Порталу Дія.

У разі, коли вхідний пакет документів подається законним представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

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

4.5. Прийняття заяв та інших документів, необхідних для оформлення паспортів громадянина України, здійснюється адміністраторами у секторі з оформлення паспортів громадянина України.

Прийняття заяв та інших документів, необхідних для посвідчення водія або реєстрації транспортних засобів, здійснюється адміністраторами у секторі з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів.

Прийняття від ветеранів війни, членів родин ветеранів заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг (окрім паспортних послуг, послуг з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) здійснюється адміністраторами в секторі «єдине вікно ветерана».

Прийняття заяв та документів, необхідних для отримання інших адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності, здійснюється адміністраторами у секторі прийому документів (територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора).

4.6. Якщо суб'єкт звернення або особа, підпис якої є обов'язковою умовою для прийняття вхідного пакету документів, не може звернутись до Центру особисто через стан свого здоров'я або похилий вік та перебуває у межах міста Чорноморська, адміністратор приймає у заявника документи на віддаленому пересувному робочому місці із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» відповідно до «Порядку надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг у м. Чорноморську із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»», затвердженого міською радою.

Дії, визначені у цьому пункті, не поширюються на адміністративні послуги, пов'язані з оформленням паспорта громадянина України, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів, а також адміністративні послуги, надання яких вимагає використання державних електронних реєстрів.

4.7. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги та правильність заповнення заяви.

У випадку відсутності заяви або якщо суб'єкт звернення припустився неточностей (помилки) під час її заповнення, адміністратор надає необхідну допомогу в заповненні бланка заяви або усуненні недоліків.

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

Заява, що подається фізичною особою або фізичною особою – підприємцем для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання

адміністративної послуги, відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

У разі подання суб'єктом звернення неповного пакету документів або якщо відомості, зазначені в поданих документах, не відповідають вимогам законодавства, адміністратор повідомляє про це суб'єкта звернення та рекомендує доукомплектувати пакет документів або внести зміни у відомості, що подаються. Виключно у випадках та у спосіб, що передбачені законодавством України, адміністратор повертає суб'єкту звернення (його уповноважений особі) заяву з доданими до неї документами.

4.8. Під час прийому документів адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до інформаційної системи «SQS-послуги» та/або журналу реєстрації, іншого передбаченого діючим законодавством програмного комплексу. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів (додаток 3 цього Регламенту).

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 (через електронний документообіг) або окремо в Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

За повноту та актуальність внесеної інформації адміністратор несе персональну відповідальність.

Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати у суб'єкта звернення прийнятний для нього спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги та спосіб отримання оформленого результату адміністративної послуги (особисто в Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора, 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 пакету документів.

Адміністратор роздруковує сформований в інформаційній системі «SQS-послуги» або в інший спосіб опис у двох примірниках (у разі надання послуги невідкладно – в одному примірнику) із проставленням власної печатки (штампу) та власного підпису.

Якщо суб'єкт звернення наполягає на прийомі неповного (неналежно оформленого) пакету документів, адміністратор робить про це відповідний запис в обох примірниках опису, а заявник завіряє його власним підписом.

Один примірник опису надається суб'єктові звернення (у разі надання послуги невідкладно опис не надається), другий зберігається в матеріалах справи та/або в електронній формі.

Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор сканує до інформаційної системи «SQS-послуги» (у разі неможливості сканування – копіює) заяву та документ, що засвідчує повноваження представника.

4.9. У разі надходження до Центру належно сформованого вхідного пакету документів засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку адміністратор у той же день реєструє його в інформаційній системі «SQS-послуги» та не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення примірник опису у спосіб, зазначений в заяві, а у разі відсутності такої інформації – у спосіб, аналогічний способу отримання.

При надходженні засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку неналежно оформленого пакету документів адміністратор у той же день реєструє його в журналі вхідної кореспонденції (в паперовому та/або електронному вигляді) та готує мотивовану відповідь за підписом керівника Центру щодо неможливості опрацювання наданого пакету.

4.10. Всі додаткові документи (в тому числі документи на заміну), які необхідно додати до пакету документів, поданого суб'єктом звернення до Центру (територіального підрозділу,

віддаленого робочого місця адміністратора) раніше, подаються разом з описом, визначеним у п.4.8 цього Регламенту, лише через Центр (територіальний підрозділ або віддалене робоче місце адміністратора). Адміністратор вносить зміни до переліку наданих документів, складає в двох примірниках оновлений опис. Один примірник опису надається суб'єктові звернення, другий зберігається в матеріалах справи разом з попереднім описом.

4.11. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру виконує дії, передбачені пунктами 4.7-4.8, негайно формує вихідний пакет документів та передає результат такої послуги суб'єктові звернення (його уповноваженому представнику), виконуючи пункти 4.21-4.22.

4.12. У разі надходження до Центру звітів, декларацій, скарг, інших документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг (їх перелік визначається рішенням міської ради) адміністратор реєструє їх в журналі вхідної кореспонденції (в паперовому та/або електронному вигляді).

Опрацювання вхідного пакету документів

4.13. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор невідкладно формує справу у паперовій / електронній формі, в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування, передає вхідний пакет документів адміністратору, визначеному керівником Центру для передачі документів суб'єктам надання адміністративних послуг, до компетенції яких належить питання прийняття рішення у справі (далі – виконавця), або кур'єру (у разі наявності).

Адміністратор (кур'єр) невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи виконавця, передає виконавцю вхідний пакет документів в один із способів:

- особисто уповноваженому представнику виконавця;
- поштою (рекомендованим листом з описом вкладення);
- з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку в передбачених законом випадках (надсилання відсканованих документів).

Інформацію про вчинені дії адміністратор (кур'єр) вносить до листа про проходження справи (додаток 4 цього Регламенту) (крім випадків, коли адміністративна послуга надається невідкладно). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених виконавців.

При особистій передачі вхідного пакету документів адміністратор (кур'єр) робить запис в листі про проходження справи із зазначенням свого прізвища, власного імені, по батькові, часу та дати, а уповноважений представник виконавця підтверджує факт отримання документів проставлянням свого прізвища, власного імені, по батькові та підпису у визначеній для цього графі.

За необхідності можливе використання реєстрів/актів прийому-передачі документів до виконавців. Реєстри/акти формуються адміністратором (кур'єром) в інформаційній системі «SQS-послуги», друкуються у двох примірниках та підписуються обома сторонами. Один примірник реєстру/акту зберігається в Центрі, другий – у виконавця.

Передача справ до виконавця 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.

Передача вхідних пакетів документів місцевим суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня.

У разі відправлення вхідного пакету документів поштою адміністратор (кур'єр) вносить відповідний запис про це в листі про проходження справи та додає до матеріалів справи оформлений на пошті опис вкладення.

4.14. У разі якщо адміністративна послуга передбачає (дозволяє) паралельне опрацювання справи двома і більше виконавцями, адміністратор забезпечує проходження цих дій у встановленому порядку відповідно до технологічних карток адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі передаються та/або надсилаються адміністратором (кур'єром) усім залученим виконавцям відповідно до пункту 4.13 цього Регламенту.

Якщо адміністративна послуга потребує декількох етапів для її вирішення (отримання погоджень, рішень, висновків тощо), адміністратор (кур'єр) здійснює дії, передбачені технологічною картою адміністративної послуги, відповідно до п. 4.13 цього Регламенту. Документи разом з результатом розгляду (погодження, рішення, висновки тощо), відпрацьовані попереднім виконавцем та передані адміністратору (кур'єру) не пізніше наступного робочого дня після їх реєстрації, передаються ним у день їх отримання (або не пізніше наступного робочого дня) наступному виконавцю.

4.15. Строк розгляду адміністративної послуги визначається відповідними нормативно-правовими актами.

У випадках надсилання пакету документів поштою строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

4.16. Контроль за дотриманням виконавцями строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відділу надання адміністративних послуг.

4.17. Виконавець зобов'язаний своєчасно:

- інформувати Центр про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також 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 про хід розгляду справи.

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

Опрацювання вихідного пакету документів

4.19. Виконавець невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги (додаткових повідомлень) формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора).

Під час отримання вихідного пакету документів уповноважений представник виконавця вносить запис в лист про проходження справи із зазначенням свого прізвища, власного імені, по батькові, часу та дати, а адміністратор (кур'єр) підтверджує факт приймання документів проставлянням свого прізвища, власного імені, по батькові та підпису у визначеній для цього графі.

За необхідності можливе використання реєстрів/актів та/або журналів прийому-передачі документів до Центру.

Реєстри/акти прийому-передачі формуються виконавцем у двох примірниках та підписуються обома сторонами. Один примірник реєстру/акту зберігається у виконавця, другий – в Центрі.

У журнал передачі документів та/або реєстр/акт прийому-передачі вноситься інформація про суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги, дата

оформлення результату, дата та час передачі документів, підпис та прізвище адміністратора (кур'єра), який отримав документи, підпис та прізвище уповноваженого представника виконавця, який передав документи.

У разі надходження вихідного пакету документів поштою або засобами телекомунікаційного зв'язку адміністратор робить відповідний запис в листі про проходження справи.

Опрацювання вихідного пакету документів, пов'язаних з оформленням паспортів громадянина України, здійснюють адміністратори у секторі з оформлення паспортів громадянина України.

Опрацювання вихідного пакету документів, пов'язаних з оформленням посвідчення водія або реєстрації транспортних засобів, здійснюють адміністратори у секторі з оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів.

Опрацювання вихідного пакету документів, пов'язаних з наданням інших адміністративних послуг (у тому числі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності) здійснюється адміністраторами відділу надання адміністративних послуг.

4.20. Адміністратор невідкладно в день надходження вихідного пакету документів повідомляє суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги у спосіб, зазначений в описі вхідного пакету документів, та вносить відповідний запис в опис. У разі якщо видача результату надання адміністративної послуги передбачає здійснення суб'єктом звернення попередньої оплати, адміністратор обов'язково попереджає його про це із зазначенням точної суми.

У випадку отримання вихідного пакету документів менш ніж за півгодини до закінчення часу роботи Центру адміністратор має право повідомити заявника про надходження результату протягом наступного робочого дня.

Якщо з будь-яких причин не вдалось оповістити заявника у визначений ним спосіб, адміністратор вносить в опис відповідний запис та повідомляє заявника в будь-який інший спосіб, про що також зазначається в описі.

4.21. Після повідомлення суб'єкта звернення адміністратор сканує до інформаційної системи «SQS-послуги» (при відсутності технічної можливості сканування – копіює) результат надання адміністративної послуги та вносить туди необхідну інформацію.

4.22. У разі особистого звернення до Центру заявника (або його уповноваженого представника) для отримання результату надання адміністративної послуги адміністратор перевіряє документ, що посвідчує особу, та документ, що засвідчує повноваження представника.

Для отримання результату надання адміністративної послуги, за видачу якого передбачено внесення плати, суб'єкт звернення надає адміністратору документ, що підтверджує факт оплати, або повідомляє інформацію (реквізити платежу) про внесення плати.

Під час видачі документів адміністратор робить запис в листі про проходження справи із зазначенням свого прізвища, власного імені, по батькові, дати та підпису, а заявник підтверджує факт отримання документів проставлянням у відповідній графі свого прізвища, власного імені, по батькові та підпису.

Якщо для видачі результату надання адміністративної послуги передбачено ведення журналу (реєстраційної книги), адміністратор вносить в нього необхідну інформацію, а заявник підтверджує факт отримання документів проставлянням у відповідній графі свого підпису.

У разі відправлення результату надання адміністративної послуги поштою адміністратор вносить відповідний запис про це у листі про проходження справи та додає до матеріалів справи оформлений на пошті опис вкладення.

У передбачених нормативними актами випадках адміністратор надсилає результат надання адміністративної послуги з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку.

4.23. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку відповідно до абзацу 5 п.4.22 цього Регламенту.

У разі відсутності відомостей про місце реєстрації (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного строку у секторі видачі документів, а потім передається суб'єкту надання адміністративних послуг або до бек-офісу Центру для архівного зберігання, про що вноситься інформація до інформаційної системи «SQS-послуги» та листа про проходження справи.

Якщо для отримання результату надання адміністративної послуги, за видачу якого передбачено внесення плати, суб'єкт звернення протягом місяця не звернувся до Центру і не надав документ або інформацію, що підтверджує факт оплати, адміністратор письмово повідомляє про це виконавця та у передбачених нормативними актами випадках повертає йому результат адміністративної послуги з використанням реєстру передачі, із проставлянням відповідної інформації в листі про проходження справи та інформаційній системі «SQS-послуги».

4.24. Після видачі суб'єкту звернення результату надання адміністративної послуги, за яку передбачено внесення плати, адміністратор сканує до інформаційної системи «SQS-послуги» (у разі неможливості сканування – копіює) документ (завірену належним чином копію), що підтверджує факт оплати, та передає його виконавцю із проставлянням відповідної інформації в листі про проходження справи.

У випадку, якщо суб'єкт звернення повідомив інформацію (реквізити платежу) про здійснення оплати, адміністратор перевіряє її за допомогою Державного сервісу перевірки квитанцій (<https://check.gov.ua/>).

4.25. У випадку видачі суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг виконавцями поза межами Центру адміністратор вносить відповідний запис до листа про проходження справи та готує керівнику Центру доповідну про порушення.

4.26. Після вчинення дій, передбачених пунктами 4.19-4.25 цього Регламенту адміністратор завершує опрацювання вихідного пакету документів внесенням відповідної інформації до інформаційної системи «SQS-послуги» з подальшою передачею документів до бек-офісу Центру для архівного зберігання.

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

4.28. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копії документів, оригінали опису вхідного пакету документів та листа про проходження справи, реєстри передачі документів та ін.) та/або електронній (скановані копії документів) формі зберігається 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, який працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку електронної взаємодії та/або паперовому вигляді.

Усі матеріали справи збігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

4.29. 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 пакет документів, поданий для надання адміністративної послуги, до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи та/або в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження пакету 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 4.1-4.28 цього Регламенту.

Розділ V. Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці

5.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається міською радою відповідно до вимог, зазначених в цьому Регламенті, та 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 комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

5.2. 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 2.18 цього Регламенту.

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

Розділ VI. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

6.1. 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;

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 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.

6.2. Міська рада визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, перелік адміністративних послуг та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

6.3. Сервіс “Мобільний центр” застосовується для надання адміністративних послуг мешканцям населених пунктів, визначених міською радою, з урахуванням територіальної доступності.

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

Міською радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу “Мобільний адміністратор”.

6.4. 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.

6.5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Центру, його 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 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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 6.3 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.

6.9. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу “Мобільний адміністратор” здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного міською радою, на службовому транспорті.

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

6.10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс “Мобільний адміністратор” не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 6.8 цього Регламенту.

6.11. Під час застосування сервісу “Мобільний центр” забороняється:

1) розмішувати 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.

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

Начальниця управління забезпечення
діяльності Центру надання
адміністративних послуг у м. Чорноморську

Ірина МАЦІЄВИЧ