ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Роздільнянської міської ради
Одеської області
29 травня 2025 року
№4639-VIII

РЕГЛАМЕНТ

ВІДДІЛУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ РОЗДІЛЬНЯНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ»

(нова редакція)

м. Роздільна

2025 р.

I. Загальні положення

1.1. Регламент Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» розроблений відповідно до Положення про Відділ «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» (нова редакція), затвердженого рішенням Роздільнянської міської ради Одеської області та Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року №588 (зі змінами та доповненнями).

1.2. Регламент Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» (надалі – ***Регламент***) визначає порядок організації роботи Відділу «Центру надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» (надалі – ***Центр***), віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру, державних реєстраторів та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. У цьому регламенті терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» та Законі України «Про адміністративні послуги».

1.4. Затвердження та внесення змін до регламенту здійснюється рішенням Роздільнянської міської ради Одеської області.

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», іншими законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами та інструкціями Державної казначейської служби України, рішеннями Роздільнянської міської ради Одеської області та Виконавчого комітету Роздільнянської міської ради Одеської області, розпорядженнями Роздільнянського міського голови, а також Положенням про Відділ «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради», затвердженого рішенням Роздільнянської міської ради Одеської області».

1.6. 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 звернень.

1.7. Дотримання регламенту є обов'язковим для всіх працівників Центру, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

II. Розташування та структура центру

2.1. Центр розміщується в центральній частині міста Роздільна в приміщенні адміністративної будівлі за адресою: вулиця Європейська, будинок 44, місто Роздільна, Роздільнянський район, Одеська область, 67400.

2.2. На вході до будівлі та приміщення Центру розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи Центру тощо.

2.3. Графік роботи Центру визначається рішенням Роздільнянської міської ради з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2.3.1. Графік роботи:

- понеділок – з 8.00 до 17.15;
- вівторок – з 8.00 до 17.15;
- середа – з 8.00 до 20.00;
- четвер – з 8.00 до 17.15;
- п'ятниця – з 8.00 до 16.00.

При цьому прийом суб'єктів звернення у Центрі здійснюється без перерви на обід.

2.3.2. Прийом суб'єктів звернень не проводиться у святкові та неробочі дні. Час прийому суб'єктів звернень може бути змінено рішенням Роздільнянської міської ради.

2.4. Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, зручними сходами з поручнями. У приміщенні Центру повинно бути облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

2.5. На прилеглій до адміністративної будівлі території передбачено місце для безоплатної парковки автомобільного транспорту.

2.6. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини. Відкрита частина приміщення Центру розміщується на першому поверсі адміністративної будівлі та включає сектор інформування і очікування та сектор обслуговування.

2.7. У відкритій частині організовано роботу інформаційно-консультативного сектору та видачі результатів розгляду заяв, прийняття вхідних пакетів документів, організовано зону очікування. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

2.8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. Зазначений сектор облаштовано столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.9. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

2.10. У приміщенні Центру, та у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема розміщуються платіжні термінали самообслуговування).

2.11. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований місцями для очікування та столами для оформлення документів.

2.12. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця та прізвища, ім'я, по батькові адміністратора Центру. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Видача готових результатів здійснюється адміністратором в зоні інформування на рецепції.

2.13. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення заборонено.

2.14. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;
- графік роботи центру, віддалених робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, віддалені робочі місця адміністраторів, 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;
- положення про центр;
- регламент центру;

2.15. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр та віддалені робочі місця адміністраторів, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.16. Перелік адміністративних послуг, які надаються через віддалені робочі місця адміністраторів, затверджується Роздільнянською міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.17. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на вебсайті центру, вебсайті Роздільнянської міської ради.

2.18. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі

центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, які оприлюднюються, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Зазначені картки погоджуються керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг та затверджуються рішенням Роздільнянської міської ради.

3.3. Виконавчий комітет Роздільнянської міської ради, 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).

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Роздільнянську міську раду, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством та цим Регламентом (а у разі зміни назви адміністративної послуги – одночасно готує і вносить на розгляд Роздільнянської міської ради пропозиції щодо внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр).

IV. Робота інформаційного сектору центра

4.1. Для надання консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі утворено інформаційний сектор (зона рецепції).

4.2. Інформаційний сектор центру 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. Роздільнянська міська рада створює та забезпечує роботу вебсайту центру або окремого розділу на своєму вебсайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.16 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, віддалених робочих місць адміністраторів, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні та на вебсайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на вебсайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

V. Керування чергою у Центрі

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центрі вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

5.2. У Центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру або зателефонувавши за номером (04853) 5-00-77 та/або електронної реєстрації на вебсайті Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом,

попередній запис анульовується. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на іншу дату та час повторно.

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

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 та у віддалених робочих місцях адміністраторів.

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

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

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 ".

6.4. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів:

- особисто або через представника (законного представника) в приміщенні Центру або віддаленому місці для роботи адміністратора Центру;
- надіславши його засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення) на адресу Центру;
- за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування у випадках, передбачених діючим законодавством.

6.5. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що його повноваження (довіреність, оформлена згідно вимог діючого законодавства, або інший документ, що посвідчує відносини представництва). Інформація про довірену особу фіксується у матеріалах справи.

6.6. 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. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

6.7. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, в якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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, або віддаленому робочому місці адміністратора, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.11. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у паперовій та/або електронній формі (додаток 2). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви, в описі вхідного пакета документів та листі про проходження справи.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

6.12. 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.

6.13. При реєстрації вхідного пакету документів з недоліками суб'єкту звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення або несвоєчасного усунення, про що робиться відмітка у описі до вхідного пакету документів.

6.14. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр із фіксацією цих дій у описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (довіреної особи).

6.15. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів у строк, передбачений законодавством для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

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

6.17. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи (додаток 3) 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 адміністративної послуги.

6.18. Суб'єкт звернення має право звернутися до адміністратора відділу з заявою про залишення без розгляду заяви та поданих документів для отримання адміністративної послуги, про що адміністратор Центру повідомляє суб'єкта надання адміністративної послуги.

6.19. Під час прийому суб'єктів звернень адміністратором Центру може вестись відео-спостереження та звукозапис розмови.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, після отримання вхідного пакету документів, зобов'язаний направити (надіслати, передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – ***виконавець***), про що робиться відмітка у листі-проходження справи, із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням підпису, печатки адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання представником суб'єкта надання адміністративної послуги або доставки працівником Центру, або надсиланням відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, або в інший спосіб.

7.3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративних послуг вносить запис про її отримання із зазначенням дати, часу, прізвища, імені, по батькові та підпису відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

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

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

7.5.1. Забезпечити адміністраторів Центру бланками заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг, та своєчасно вносити зміни до них;

7.5.2. Своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи;

7.5.3. Надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора щодо ходу розгляду справи;

7.5.4. За необхідності без участі суб'єкта звернення отримати документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

7.5.5. Розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом для надання відповідної адміністративної послуги.

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

7.7. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через Центр.

VIII. Передача вихідного пакету документів

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 або віддаленого робочого місця адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, 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.

Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення (його представнику (законному представнику) особисто під підпис 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: засобами поштового зв'язку рекомендованим листом із повідомленням про вручення або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

8.3. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі видачі документів (Додаток 4) та листі про проходження справи, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі не зазначення 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 – рекомендованим листом із повідомленням про вручення. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місце знаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

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

8.6. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до адміністративної справи, про що робиться відповідна відмітка в листі про проходження справи.

8.7. 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.

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

8.9. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, зберігаються в приміщенні центру.

8.10. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про

послугу зберігається у відповідному реєстрі.

8.11. Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

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

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

9.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2 і 4 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. За рішенням Роздільнянської міської ради, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

X. Вивчення очікувань та задоволеності якістю надання адміністративних послуг

10.1. З метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи Центру та очікувань і задоволеності якістю наданих адміністративних послуг, адміністраторами Центру проводяться заходи щодо підтримки зв'язків із суб'єктами звернень у системі засобів двостороннього зв'язку:

- надання можливості залишення звернень через скриньку для звернень громадян;
- надання можливості залишення відгуків у книзі скарг та пропозицій Центру.

XI. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

11.1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

11.2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

11.3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

_____

Додаток 1
до Регламенту Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» (нова редакція)

ВІДДІЛ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ РОЗДІЛЬНЯНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ»

67400, Одеська область, м. Роздільна, вул. Європейська, буд. 44,
тел./факс (04853) 5 00 77

ОПИС
вхідного пакету документів
АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ

_____

(назва адміністративної послуги)

№ з/п	Назва документа	Оригінал/Копія
1.		
2.		
....		

ДД.ММ.РРРР	00:00	00000
(дата)	*(час складання)*	*(вхідний №)*

Спосіб повідомлення заявника про результат надання адміністративної послуги:
Спосіб отримання суб'єктом звернення результату адміністративної послуги :
Очікуваний строк отримання адміністративної послуги: 00.00.0000

_____	_____	_____
(ПІБ суб'єкта звернення)	*(дата)*	*(підпис)*

Адміністратор Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради"

М.П.

_____
(підпис)

Додаток 2
до Регламенту Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради»
(нова редакція)

Журнал реєстрації адміністративних послуг
у Відділі «Центр надання адміністративних послуг
Роздільнянської міської ради»

№з/п	Дата та час реєстрації справи	Суб'єкт звернення	Адреса суб'єкта звернення	Телефон	Назва Послуги	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Дата закінчення справи

Результат надання адміністративної послуги	Результат розгляду адміністративної послуги	Дата видачі	Примітка

Додаток 3
до Регламенту Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради»
(нова редакція)

ВІДДІЛ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ РОЗДІЛЬНЯНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ»

67400, Одеська область, м. Роздільна, вул. Європейська, буд. 44,
тел./факс (04853) 5 00 77

ЛИСТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ
від 00.00.0000 р., реєстраційний номер_0000
АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ

_____
(назва адміністративної послуги)

_____
(суб'єкт надання адміністративної послуги)

№ з/п	Дата /час	Послідовність дій (етапи)	Відповідальний суб'єкт надання адміністративної послуги (прізвище, ініціали, підпис)
1.	00.00.0000 00:00	Прийом і перевірка відповідності вхідного пакету документів інформаційні картці адміністративної послуги(АП), складання опису вхідного пакету документів, повідомлення суб'єкта звернення про орієнтовний термін виконання, з'ясування прийнятного способу повідомлення про результати надання АП та спосіб отримання готового результату, реєстрація вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації, формування справи АП	Адміністратор Центру _____ М.П.
2.	00.00.0000 00:00	№ з/п — Перелік переданих документів 1 2 ….	_____
3.	00.00.0000 00:00	Передача результату АП до Центру	_____
4.	00.00.0000 00:00	Повідомлення суб'єкта звернення про результат надання АП	Адміністратор Центру _____ М.П.
5.	00.00.0000 00:00	Отримання суб'єктом звернення результату надання АП/надсилання засобами поштового зв'язку	Адміністратор Центру _____ М.П.

Додаток 4
до Регламенту Відділу «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» (нова редакція)

Відділ «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради»

ОПИС №_____
видачі документів

_____
(суб'єкт звернення – П.І.Б. фізичної особи / назва юридичної особи)

_____
(назва адміністративної послуги)

1. Результат розгляду: _____
2. Супровідні документи:

№з/п	Назва документу
1	
2	

Відмітка про видачу документів
Адміністратор ЦНАП
Відділ «Центр надання адміністративних послуг Роздільнянської міської ради» Вх. №_____ Видано вихідний пакет документів **«_____»_____20 року** **_____год.** Адміністратор: _____

Відмітка про отримання документів	
ПІБ заявника	
_____ **(дата)**	_____ **(підпис)**