

**УКРАЇНА**

**НОСІВСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСТЬ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

(тридцять п’ята сесія восьмого скликання)

19 травня 2023 року                             Носівка                                       № 13/35/VIII

***Про затвердження положення***

***та регламенту Центру надання***

***адміністративних послуг***

***Носівської міської ради***

 З метою приведення положення та регламенту Центру надання адміністративних послуг Носівської міської ради у відповідність до змін, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04.08.2021 №818 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами) та від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), керуючись [ч.10 ст.12 Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n145) «Про адміністративні послуги», ч.1 ст.59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада ***в и р і ш и л а :***

 1. Затвердити у новій редакції:

 1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг Носівської міської ради (додаток 1).

 1.2. Регламент Центру надання адміністративних послуг Носівської міської ради (додаток 2).

 3. Вважати такими, що втратили чинність рішення міської ради від 17.05.2019р. № 5/53/VII «Про затвердження Положення Центру надання адміністративних послуг», від 15.11.2019р. №209/60/VII «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Носівської міської ради».

 4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань депутатської діяльності й етики, законності й правопорядку, охорони прав і законних інтересів громадян.

**Міський голова                                                        Володимир ІГНАТЧЕНКО**

Додаток 1

до рішення 35 сесії міської ради

восьмого скликання від 19.05.2023 року № 13/35/VIII

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про Центр надання адміністративних послуг Носівської міської ради**

**1. Загальні положення**

1.1. Центр надання адміністративних послуг Носівської міської ради
(далі – Центр або ЦНАП) – постійно діючий робочий орган міської ради, утворений з метою організації на території Носівської територіальної громади якісної системи надання адміністративних та інших муніципальних послуг органів місцевого самоврядування, територіальних органів державної виконавчої влади, муніципальних установ, організацій та підприємств.

1.2. Для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, у структурі міської ради утворено відділ з питань організації надання адміністративних послуг Носівської міської ради із сектором «Територіальний підрозділ відділу з питань організації надання адміністративних послуг Носівської міської ради», на який покладено здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності ЦНАП.

1.3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАП приймається Носівської міською радою.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується [Конституцією](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та його регламентом.

1.5. Основними завданнями ЦНАП є:

1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк
та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2) забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у ЦНАП;

3) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

4) здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості
їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів
та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

6) напрацювання пропозицій та реалізація заходів щодо розвитку системи надання публічних (у тому числі адміністративних) послуг на території Носівської територіальної громади.

1.6. ЦНАП під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє
з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

1.7. ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг
із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Носівської міської ради.

1.8. Посадові особи суб’єктів надання адміністративних послуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог
до організації роботи у ЦНАП.

1.9. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб’єктами звернень у межах території Носівської територіальної громади з урахуванням територіальної доступності, відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» утворено:

- територіальний підрозділ відділу ЦНАП – вул. Центральна,79, с. Володькова Дівиця, Ніжинський р-н, Чернігівська обл., 17130;

- пересувне віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП.

**2. Послуги ЦНАП**

2.1. ЦНАП забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів та внесення змін до нього визначається рішенням Носівської міської ради.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП включає:

- адміністративні послуги, суб’єктом надання яких є Носівська міська рада
(її виконавчі органи або посадові особи);

- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через ЦНАП, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

У разі впровадження надання у ЦНАП нових сервісів, видів послуг,
а також за наявності невідкладних обставин щодо необхідності їх надання, в тому числі у період військового або надзвичайного стану, за погодженням міського голови тимчасово на період внесення відповідних змін до переліку послуг, що надаються через ЦНАП, надання таких послуг може здійснюватися на підставі наказу керівника ЦНАП.

2.3. За рішенням міської ради у ЦНАП також може здійснюватися:

1) прийняття звітів, декларацій, скарг та інших звернень громадян;

2) надання консультацій;

3) прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг;

4) укладення договорів і угод представниками суб’єктів господарювання,
які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо);

5) надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися
за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі,
за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування;

6) надання інших муніципальних послуг організаціями, установами
та підприємствами незалежно від форми власності.

2.4. Перелік муніципальних, інформаційно-консультативних послуг,
які надаються у ЦНАП встановлюється у відповідності до укладених
між ЦНАП та суб’єктами надання таких послуг меморандумів (угод)
про співпрацю.

2.5. На підставі узгоджених рішень Носіської міської ради та суб’єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП посадовими особами такого суб’єкта. Зазначені послуги надаються виключно у випадках, коли вони не можуть бути надані
у ЦНАП адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим
для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

2.6. Для забезпечення комплексного підходу під час надання послуг
та створення комфортних умов суб’єктам звернень з метою вирішення супутніх питань пов’язаних з отриманням послуг, у ЦНАП надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Розміщення суб’єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється відповідно до встановленого чинним законодавством порядку.

Надання консультацій та інформації, пов’язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів не є супутніми послугами.

2.7. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, за рішенням міської ради, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані
на задоволення потреб та інтересів Носівської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У ЦНАП за рішенням міської ради може здійснюватися прийом суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

2.8. ЦНАП облаштований у місцях прийому суб’єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та іншими засобами доведення інформації до суб’єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

У ЦНАП забезпечується можливість надання суб’єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб’єктів звернення
у ЦНАП не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

2.9. Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП та визначений
у регламенті Центру надання адміністративних послуг.

 За рішенням міської ради, час прийому суб’єктів звернень може бути збільшено.

**3. Адміністратор ЦНАП**

3.1. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги у ЦНАП звертається до адміністратора – посадової особи міської ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання, а також до окремих посадових осіб виконавчих органів (структурних підрозділів) Носівської міської ради, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора.

За рішенням міської ради окремі завдання адміністратора, пов’язані
з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через ЦНАП адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися
за участю суб’єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

3.2. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

3.3. Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, визначається міською радою виходячи з принципу забезпечення оперативного прийому суб’єктів звернення.

3.4. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАП або порядкового номера печатки (штампа) та найменування ЦНАП.

3.5. Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів
(їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог [Закону України «Про захист персональних даних](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17)»;

3) складання у випадках, передбачених законодавством, а також
на вимогу суб’єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб’єкту звернення для перевірки та підписання;

4) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв’язку суб’єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних послуг;

5) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання;

6) здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

7) надання адміністративних послуг за рішенням міської ради;

8) надання адміністративних послуг в електронній формі
з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

9) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

10) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

11) консультування суб’єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

3.6. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, що належать
до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади, та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;

3) інформувати керівника ЦНАП та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних,
які необхідні для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед керівником ЦНАП щодо вжиття заходів
з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП.

**4. Керівник ЦНАП**

4.1. ЦНАП очолює керівник – начальник відділу з питань організації надання адміністративних послуг Носівської міської ради.

4.2. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

4.3. Керівник відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

1) здійснює керівництво роботою ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАП;

2) організовує діяльність ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії
із суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи ЦНАП;

3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу
із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції Носівському міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАП;

6) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі
з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старост
та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема, до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов’язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі змін
у порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

7) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

8) може здійснювати функції (завдання) адміністратора;

9) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства
та положенням про ЦНАП.

**5. Фінансування ЦНАП**

5.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок місцевого бюджету, а також інших джерел
не заборонених законодавством.

ЦНАП звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних
баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також
від плати за обов’язкове навчання роботі з такими реєстрами.

5.2. Матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснює Носівська міська рада.

Секретар міської ради Альбона КРАТКО

Додаток 2

до рішення 35 сесії міської ради

восьмого скликання від 19.05.2023 року № 13/35/VIII

**РЕГЛАМЕНТ**

**Центру надання адміністративних послуг Носівської міської ради**

**І. Загальна частина**

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Носівської міської ради (далі - Регламент) є нормативним документом, який визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Носівської міської ради (далі – ЦНАП) його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг та інших муніципальних (публічних) послуг фізичним та юридичним особам.

1.2. У Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється
з дотриманням таких принципів: верховенства права, у тому числі законності
та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом;
відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності
інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних
дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб’єктів звернення.

1.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання послуги суб’єкт
її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив ЦНАП, а також керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

1.5. За наявності законодавчо обумовлених підстав та відповідно
до узгоджених рішень (меморандумів), у ЦНАП можуть надаватися послуги безпосередньо суб’єктами надання послуг.

На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

1.6. ЦНАП у своїй діяльності керується [Конституцією](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#n1654) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та цим регламентом.

**ІІ. Режим роботи ЦНАП**

2.1. Графік роботи ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених
(у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів ЦНАП визначається органом, що утворив центр (Носівська міська рада), з урахуванням
потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог [Закону України
«Про адміністративні послуги](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3)».

 2.2. Прийом суб’єктів звернень у ЦНАП та його територіальних підрозділах здійснюється без перерви на обід.

 2.3. Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП
та пересувне віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП працює не рідше одного разу на тиждень.

 2.4. Надання консультацій, прийом та видача документів здійснюється:

 2.4.1. Адміністраторами згідно з графіком роботи ЦНАП.

 2.4.2. Суб’єктами надання послуг, уповноважені представники яких забезпечують надання послуг, згідно з графіком роботи ЦНАП.

 2.4.3. Суб’єктами надання послуг, уповноважені представники яких забезпечують надання консультацій, згідно з графіками, визначеними інформаційними картками послуг та/або відповідними наказами.

**ІІІ. Основні вимоги до приміщення,
в якому розміщується ЦНАП та його технічного оснащення**

3.1. Приміщення ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів розміщуються 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.

3.1.1. Місце розміщення ЦНАП, його територіальних підрозділів віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП визначено з урахуванням територіальної, пішої та транспортної доступності для громадян у кожному районі міста:

- Центр надання адміністративних послуг – вул. Центральна,20, м. Носівка, Ніжинський р-н, Чернігівська обл.,17100;

- територіальний підрозділ відділу ЦНАП – вул. Центральна,79, с. Володькова Дівиця, Ніжинський р-н, Чернігівська обл., 17130;

3.1.2. На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та/або «Центр Дії», табличка з інформацією
про його місцезнаходження та графік роботи. Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю
з порушеннями зору.

3.1.3. Вхід до приміщень ЦНАП, який має сходи, повинен бути 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.

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

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

3.2. Приміщення ЦНАП функціонально поділяється на відкриту
та закриту частину.

3.2.1. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини ЦНАП.

3.2.1.1. Відкрита частина включає:

Сектор прийому, який облаштовується при вході до приміщення. У ньому здійснюється загальне інформування суб’єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

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

У секторі інформування розміщуються рецепція, інформаційні стенди, постери (плакати) та інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн
в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення консультування підприємців («Дія.Бізнес») (у разі проведення такого консультування
в приміщеннях ЦНАП), інформацію щодо здійснення прийому суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги (у разі проведення такого прийому в приміщеннях ЦНАП), а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

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

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

Сектор очікування, який розміщується в приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом
дня, облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами – не менше 30, тощо.

Сектор очікування обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб
з інвалідністю з порушенням зору.

У приміщенні ЦНАП, його територіальних підрозділів, у приміщеннях,
де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, та 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).

Сектор обслуговування, який утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому
і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення повинно ідентифікуватися за номером, мати інформаційну табличку
із зазначенням прізвища, імені, по батькові адміністратора ЦНАП
та/або зазначена інформація розміщується на бейджі адміністратора.

3.2.1.2. У разі необхідності сектори відкритої частини ЦНАП можуть об’єднуватися.

3.2.1.3. Площа секторів очікування та обслуговування ЦНАП, його територіальних підрозділів та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора повинна бути достатньою для забезпечення зручних
та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи працівників ЦНАП.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування для ЦНАП становить не менш як 70 кв. метрів.

3.2.2. Закрита частина ЦНАП призначена виключно для опрацювання документів, пошти, збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву), прийому їжі тощо.

Вхід до закритої частини ЦНАП суб’єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

**IV. Інформаційне забезпечення у ЦНАП**

4.1. Інформаційне забезпечення з питань графіків прийому, переліків послуг, процедур надання послуг, порядку та умов обслуговування у ЦНАП, тощо здійснюється за допомогою інформаційної рецепції, інформаційних стендів, електронних терміналів, веб-сайту ЦНАП, друкованих засобів масової інформації, випуску інформаційних пам’яток тощо.

4.2. Для надання допомоги суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб’єктів звернення у ЦНАП розміщується інформаційна рецепція.

4.3. Адміністратори ЦНАП, які працюють на рецепції:

- інформують за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;

- допомагають суб’єктам звернень з питань щодо користування електронною системою керування чергою;

- надають базову консультацію щодо переліку необхідних документів
для отримання послуг;

- консультують суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

- надають консультацію громадянам, що звернулися засобами телефонного зв’язку;

- надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб’єктам звернення до прийому їх адміністратором;

- допомагають громадянам з обмеженими можливостями у користуванні сервісами ЦНАП.

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

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження,та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених
(у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (прийомні дні
та години, вихідні дні);

- перелік послуг, які надаються у ЦНАП, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів, та відповідні інформаційні картки послуг;

- строки надання послуг;

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

- платіжні реквізити для оплати платних послуг;

- супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАП;

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

- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

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

- положення про ЦНАП;

- регламент ЦНАП;

- графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами Носівської міської ради, Носівським міським головою (у разі проведення такого прийому в приміщеннях ЦНАП, його територіальних підрозділах, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів);

- графік надання консультацій, прийому суб’єктів звернень суб’єктами,
які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях ЦНАП;

- 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.

4.5. Перелік послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі. 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 ЦНАП, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджується міською радою, з урахуванням потреб суб’єктів звернення.

4.6. У разі надання адміністративних послуг через ЦНАП, консультації
з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб’єктів надання адміністративних послуг) виключно у ЦНАП, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

4.7. Бланки заяв, необхідні для замовлення послуг, розміщуються
у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на веб-сайті міської ради
(Розділ – ЦНАП).

4.8. 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 (за потреби). У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація
та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який
є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору,
та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктам звернення,
які є глухими, німими або глухонімими, до роботи ЦНАП може залучатися перекладач жестової мови, в тому числі – віддалений за допомогою засобів телекомунікації.

4.9. Адміністратори ЦНАП забезпечують оновлення розміщеної інформації та здійснюють контроль за її актуальністю.

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

Інформація на веб-сайті міської ради (Розділ – ЦНАП) має бути зручною
для пошуку та копіювання, а також містити відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, доступність ЦНАП для осіб з інвалідністю з порушенням зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

4.10.Суб’єктам звернення, які звернулися до ЦНАП (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, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб.

4.11. Для моніторингу споживчих настроїв серед суб’єктів звернень,
які отримали послуги через ЦНАП, забезпечується проведення відповідного опитування, в тому числі за допомогою електронної системи оцінки якості обслуговування.

**V. Керування чергою у ЦНАП**

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

5.2. Керування чергою у ЦНАП та його територіальних підрозділах здійснюється за допомогою автоматизованої системи керування чергою. Суб’єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАП реєструється
за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі
та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.3. У ЦНАП, його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора
на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП, його територіальних підрозділів, адміністраторів ЦНАП, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті міської ради (Розділ – ЦНАП) чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

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

**VІ. Порядок прийняття заяви та інших документів у ЦНАП**

6.1. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання послуги (далі – вхідний пакет документів),
та повернення документів з результатом надання послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в ЦНАП, його територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місяцях адміністраторів.

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

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

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

6.2. Прийняття від суб’єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються
до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів
у ЦНАП (його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом
з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

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

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

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

6.5. Адміністратор ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці 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.

6.6. Заява, що подається для отримання послуги, повинна містити дозвіл суб’єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання послуги.

6.7. Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів,
у 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 ЦНАП, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в ЦНАП електронного документообігу - в електронній формі.

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

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

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП, його територіальних підрозділах та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора ведеться централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу).

6.11. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня, з’ясовує у нього прийнятний спосіб повідомлення електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку або поштовим відправленням.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі.

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до листа
про проходження справи у 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 послуги, та залучених суб’єктів надання послуг.

**VІІ. Опрацювання справ у ЦНАП**

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом VІ цього регламенту, адміністратор ЦНАП зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єктові надання послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи (у програмному комплексі електронного документообігу) із зазначенням часу, дати
та найменування суб’єкта надання послуги, до якого її надіслано. Передача вхідного пакету документів у разі необхідності відбувається за актом прийому-передачі з проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора) до суб’єкта надання послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання послуги або їх доставки працівником ЦНАП, або надсиланням відсканованих документів
з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

Передача справ до суб’єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а передача справ у паперовій формі у такому разі
не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

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

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

7.5. Суб’єкт надання послуги зобов’язаний:

7.5.1. Опрацювати справу у строк, визначений інформаційною карткою послуги.

7.5.2. Своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають
під час розгляду справи.

7.5.3. Надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора ЦНАП
про хід розгляду справи.

7.5.4. Дотримуватись вимог адміністратора ЦНАП щодо забезпечення порядку надання послуг та проходження справи.

7.5.5. Дотримуватись встановленого інформаційною карткою графіку роботи у ЦНАП та забезпечити фіксацію фактично відпрацьованого своїми працівниками часу у журналі обліку робочого часу представників суб’єктів надання послуг у ЦНАП.

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

7.7. У разі якщо послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше учасниками ЦНАП, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів)
у встановленому порядку відповідно до інформаційної та технологічної карток послуги без участі суб’єкта звернення.

7.8. У випадках, якщо послуга надається невідкладно, опрацювання
та вирішення справи здійснюється у ЦНАП згідно з описом робочого місця.
При цьому виконавець реєструє результат вирішення справи, невідкладно формує вихідний комплект документів та передає його суб’єкту звернення.

7.9. У разі усунення суб’єктом звернення причин, що стали підставою
для відмови у наданні послуги, повторний розгляд документів здійснюється
за заявою суб’єкта звернення у строк, встановлений законодавством.

При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні послуги (в тому числі видачі документа) з тих самих причин, що стали підставою для попередньої відмови (за винятком не усунення чи усунення
не в повній мірі заявником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

**VІІІ. Передача вихідного пакета документів суб’єктові звернення**

8.1. Суб’єкт надання послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора), про що зазначається в листі
про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

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

8.4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів
або в іншому документі, визначеному органом, що утворив ЦНАП,
і зберігається в матеріалах справи.

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

8.6. У разі коли послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП 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.

8.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори
і керівник ЦНАП.

8.8. Інформація про кожну надану послугу та справу у паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі, зокрема заява суб’єкта звернення та результат надання адміністративної послуги зберігається у ЦНАП.

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

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором ЦНАП, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, подається до ЦНАП для узагальнення.

8.9. Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання послуги,
за виключенням випадків, передбачених чинним законодавством.

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

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

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

Адміністратор ЦНАП невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб’єкта надання адміністративної послуги повідомляє
про це суб’єкта звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється
з урахуванням процедур, визначених цим регламентом.

**ІХ. Особливості діяльності територіальних підрозділів ЦНАП, адміністратора ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці**

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається Носівською міською радою, відповідно до вимог, визначених цим регламентом, та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальні підрозділи ЦНАП, адміністратор ЦНАП, що працює
на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

9.2. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг,
з дотриманням вимог, встановлених зокрема для сектору інформування, відповідно до підпункту 3.2.1.1. цього регламенту.

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

**Х. Особливості діяльності пересувних**

**віддалених робочих місць адміністраторів**

10.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене
для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб’єктам звернення із застосуванням наступного сервісу:

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

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

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

10.2. Порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, визначений даним регламентом.

10.3. До категорії суб’єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, належать наступні маломобільні групи населення: особи
з інвалідністю I, II групи; особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги; особи, які перебувають на стаціонарному лікуванні у закладі охорони здоров’я, що підтверджується медичною довідкою; особи похилого віку, які за станом здоров’я мають обмеження у пересуванні.

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

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

10.5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до ЦНАП, 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 старостами, закладами охорони здоров’я, закладами соціального захисту, іншими закладами
та установами, де проживають/перебувають суб’єкти звернення, одним із таких способів:

1) в усній формі - у разі відвідування ЦНАП, територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора або подання заяви за телефоном;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.9. Візит адміністратора до суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіку роботи віддаленого пересувного робочого місця адміністратора ЦНАП
на службовому або залученому на договірних засадах транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплекту програмних
та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб’єктів звернення,
які обслуговуються.

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

10.10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених
пунктом 10.8. цього регламенту.

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

**ХІ. Відповідальність за порушення регламенту ЦНАП**

11.1. За недотримання й порушення вимог цього регламенту та інших нормативно-правових актів у сфері надання послуг, посадові та службові особи суб’єктів надання послуг та адміністратори ЦНАП несуть дисциплінарну, адміністративну, цивільну та кримінальну відповідальність відповідно до норм чинного законодавства.

11.2. Адміністратор ЦНАП у випадку виявлення порушень цього регламенту та нормативно-правової бази надання послуг з боку осіб, зазначених у першому абзаці цього пункту, має право звернутись
до відповідного органу, підприємства чи організації із вимогою
про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника (представника) на іншу особу, а також звернутися до правоохоронних
та контролюючих органів з питання надання оцінки діям даних осіб
та по факту виявленого порушення.

Секретар міської ради Альбона КРАТКО