ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Красненської селищної ради

Золочівського району

Львівської області

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**відділу «Центр надання адміністративних послуг» Красненської селищної ради**

**Золочівського району Львівської області**

1. **Загальні положення**
   1. Регламент Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Красненської селищної ради Золочівського району Львівської області (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Красненської селищної ради Золочівського району Львівської області (далі – Відділ «ЦНАП») його територіальних підрозділів (у разі їх утворення), віддалених робочих місць адміністраторів (при наявності), порядок дій адміністраторів відділу «ЦНАП» та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.
   2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, визначеному Законами України «Про адміністративні послуги».
   3. Надання адміністративних послуг у відділі «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 звернень.
  1. Відділ «ЦНАП» у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Красненської селищної ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Красненського голови, цим Регламентом, Положенням про відділ «ЦНАП» та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

1.5. Дотримання Регламенту є обов’язковим для працівників та учасників відділу «ЦНАП», суб’єктів надання адміністративних послуг.

1. **Розташування та структура центру**
   1. Відділ «ЦНАП» розміщується в центральній частині селища Красне в окремому приміщені від адміністративної будівлі Красненської селищної ради, за адресою: вул. Івана Франка, 5, смт. Красне, Золочівського району, Львівської області.
   2. На вході до будівлі та приміщення відділу «ЦНАП» розміщується вивіска з найменуванням відділу «ЦНАП» та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи відділу «ЦНАП» тощо.
   3. Графік роботи відділу «ЦНАП» визначається Рішенням Краненської селищно ради, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».
   4. Вхід до відділу «ЦНАП» облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, зручними сходами з поручнями, а також є місце для тимчасового розміщення дитячих візочків. У приміщенні відділу «ЦНАП» облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.
   5. На прилеглій до адміністративної будівлі території передбачено місце для безоплатної парковки автомобільного транспорту.
   6. Приміщення відділу «ЦНАП» поділяється на відкриту та закриту частини. Відкрита частина приміщення відділу «ЦНАП» розміщується на першому поверсі адміністративної будівлі та включає сектор прийому та інформування, сектор очікування та сектор обслуговування.
   7. У відкритій частині організовано роботу інформаційно- консультативного сектору та видачі результатів розгляду заяв, сектору прийняття вхідних пакетів документів, організовано зону очікування. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.
   8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. Сектор інформування облаштовано столами, стільцями, комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.
   9. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.
   10. Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, територіальний підрозділ центру (в разі утворення), віддалене робоче місце адміністратора (при наявності) облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.
   11. У приміщенні відділу «ЦНАП», його територіальних підрозділах, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів (при наявності), створюються умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі РОБ- термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).
   12. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований місцями для очікування та столами для оформлення документів, та/або обладнаний автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.
   13. 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 відділу «ЦНАП». 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.
   14. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини відділу «ЦНАП» суб’єктам звернення заборонено.
   15. Загальна площа приміщення відділу «ЦНАП» складає – 44,90 кв.м., у тому числі площа відкритої частини приміщення центру – 27,50 кв.м., що забезпечує зручні та комфортні умови для прийому суб’єктів звернення і роботи працівників відділу «ЦНАП».
   16. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування відділу «ЦНАП», його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи відділу «ЦНАП», (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП» та відповідні інформаційні та технологічні 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 відділу «ЦНАП»;

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

положення про відділ «ЦНАП»;

регламент відділу «ЦНАП».

* 1. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі. 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. Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи відділу «ЦНАП», віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення.
  3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на веб-сайті відділу «ЦНАП» (веб-сайті органу, що утворив відділу «ЦНАП»).
  4. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у роботі відділу «ЦНАП» можуть брати участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

1. **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.

1. 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 № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Погоджуються керівником суб’єкта надання адміністративних послуг та затверджуються Красненською селищною радою.
2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це керівництво Красненської селищної ради, а також керівника відділу «ЦНАП», 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 селищної ради пропозиції щодо внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр).
3. **Робота інформаційного сектору центра**
   1. Для надання допомоги суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та/або автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи відділу «ЦНАП» та порядку прийому суб’єктів звернення у відділі «ЦНАП» може створюватися інформаційний сектор (зона рецепції).
   2. Інформаційний сектор відділу «ЦНАП» 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.

* 1. Орган, що утворив відділ «ЦНАП», створює та забезпечує роботу веб-сайту відділу «ЦНАП» або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.16 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування відділу «ЦНАП» (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.
  2. Інформація, яка розміщується в приміщенні відділу «ЦНАП» (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

* 1. Суб’єктам звернення, які звернулися до відділу «ЦНАП» (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях (у разі створення/наявності), 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.

1. **Керування чергою у** відділі «ЦНАП»
   1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернень у відділі «ЦНАП» вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення - для керування чергою.
   2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою, суб’єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у відділі «ЦНАП», реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначено: найменування відділу «ЦНАП», дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), тематика звернення. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені). Суб’єкти звернень очікують на прийом адміністратором до висвітлення на електронному табло та звукового сповіщення порядкового номера з талону, робочого місця прийому.
   3. У відділі «ЦНАП» може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до відділу «ЦНАП», або зателефонувавши за номером 03(264) 2-23-42 та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив відділ «ЦНАП»). Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником відділу «ЦНАП» 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.
   4. Відділ «ЦНАП» може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернень.

6. Прийняття заяви та інших документів у **відділі «ЦНАП»**

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 відділі «ЦНАП» або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).
2. Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб — підприємців, здійснюється не залежно від реєстрації місця проживання, крім випадків, передбачених законом.
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.
4. 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».
5. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів:

* особисто або через представника (законного представника) у приміщенні відділу «ЦНАП» (його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення);
* надіславши його засобами поштового зв’язку (рекомендованим листом з описом вкладення) на адресу відділу «ЦНАП»;
* 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.

1. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника (законного представника) та засвідчують його повноваження (довіреність, оформлена згідно вимог діючого законодавства, або інший документ, що посвідчує відносини представництва). Інформація про довірену особу фіксується у матеріалах справи.
2. Адміністратор відділу «ЦНАП» 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.
3. Адміністратор відділу «ЦНАП» складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках.
4. 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 відділі «ЦНАП» електронного документообігу - в електронній формі.
5. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор відділу «ЦНАП» 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. Адміністратор відділу «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 центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), 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.
7. Адміністратор відділу «ЦНАП» здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у паперовій та/або електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви, в описі вхідного пакета документів та листі про проходження справи..

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП», його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора (в разі його створення) може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в відділі «ЦНАП», його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора (в разі його створення).

1. 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 відділу «ЦНАП» 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.
2. 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.
3. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб’єктом звернення лише через відділ «ЦНАП» 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).
4. 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.
5. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу «ЦНАП» формує справу у паперовій та/або електронній формі та у разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.
6. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб’єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб’єктів надання адміністративної послуги.
7. Суб’єкт звернення має право звернутися до адміністратора відділу «ЦНАП» з заявою про залишення без розгляду заяви та поданих документів для отримання адміністративної послуги, про що адміністратор відділу «ЦНАП» повідомляє суб’єкта надання адміністративної послуги.
8. Під час прийому суб’єктів звернень адміністратором відділу «ЦНАП» може вестись відео-спостереження та звукозапис розмови.
9. **Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**
   1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор відділу «ЦНАП» 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.
   2. Передача справ у паперовій формі від адміністратора відділу «ЦНАП» 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 відділу «ЦНАП», або надсиланням відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку, або в інший спосіб.
   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.
   4. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відділу «ЦНАП» відповідно до розподілу обов’язків.
   5. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:
      1. забезпечити адміністраторів відділу «ЦНАП» бланками заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг, та своєчасно вносити зміни до них;
      2. своєчасно інформувати відділ «ЦНАП» про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи;
      3. надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора щодо ходу розгляду справи;
      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.
      5. розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом для надання відповідної адміністративної послуги.
   6. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор відділу «ЦНАП» невідкладно інформує про це керівника відділу «ЦНАП».
   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 відділ «ЦНАП».
10. **Передача вихідного пакету документів**
    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 відділу «ЦНАП» (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.
    2. Адміністратор відділу «ЦНАП» 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.
    3. 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.
    4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зазначається в описі та листі про проходження справи (в разі потреби) і зберігається в матеріалах справи.
    5. У разі не зазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в відділі «ЦНАП» 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 відділі «ЦНАП», а потім передається для архівного зберігання.
    6. Відмова у наданні адміністративної послуги оформляється суб’єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.
    7. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до адміністративної справи, про що робиться відповідна відмітка в листі про проходження справи.
    8. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор відділу «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.
    9. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник відділу «ЦНАП».
    10. 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 відділ «ЦНАП») за рішенням органу, що утворив відділ «ЦНАП», зберігаються в приміщенні відділу «ЦНАП».
    11. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.
    12. Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором відділу «ЦНАП», що працює на віддаленому робочому місці (у разі створення) подається відділу «ЦНАП» для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.
    13. Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.
11. **Особливості діяльності територіального підрозділу центру,**

**адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці (в разі створення)**

* 1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив відділ «ЦНАП», 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.
  2. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп’ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.
  3. Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб’єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно - територіальної одиниці. Перелік категорій суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.
  4. До обов’язкової категорії суб’єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.
  5. За рішенням Красненської селищної 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.

**10. Вивчення очікувань та задоволеності якістю надання адміністративних**

**послуг**

1. З метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи відділу «ЦНАП» та очікувань і задоволеності якістю наданих адміністративних послуг, адміністраторами відділу «ЦНАП» 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.

**11. Особливості діяльності адміністратора** відділу «ЦНАП», **що працює на віддаленому робочому місці (в разі його створення), утворених в об'єднаній**

**територіальній громаді**

* 1. . Адміністратор відділу «ЦНАП», що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.
  2. За рішенням Красненської селищної ради, що утворила відділ «ЦНАП», окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів (гадання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

1. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг
   1. 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.

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

* 1. 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.

ГРАФІК РОБОТИ ВІДДІЛУ «ЦНАП» КРАСНЕНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

|  |  |
| --- | --- |
| Понеділок | з 09:00 год. до 18:00 год. (без перерви на обід) |
| Вівторок | з 09:00 год. до 18:00 год. (без перерви на обід) |
| Середа | з 09:00 год. до 20:00 год. (без перерви на обід) |
| Четвер | з 09:00 год. до 18:00 год. (без перерви на обід) |
| П’ятниця | з 09:00 год. до 18:00 год. (без перерви на обід) |
| Субота та Неділя вихідні дні | |

Секретар Світлана ДІДУХ