



ЧАПЛИНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА  
ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
СІМНАДЦЯТА СЕСІЯ VIII СКЛИКАННЯ  
Р І Ш Е Н Н Я

від 17 грудня 2021 року  
смт. Чаплинка

№374

Про затвердження Регламенту  
роботи відділу «Центр надання  
адміністративних послуг»  
Чаплинської селищної ради

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною Регламенту центру надання адміністративних послуг», з метою приведення у відповідність до вимог чинного законодавства України з питань надання адміністративних послуг та керуючись статтями 25, 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» (далі – відділ ЦНАП) Чаплинської селищної ради у новій редакції (додається).
2. Визнати таким, що втратило чинність рішення сесії № 513 від 11.01.2021 «Про затвердження Регламенту роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Чаплинської селищної ради».
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника селищного голови з виконавчої роботи Шульгу О.О..

Селищний голова



О.Г. Фаустов

**РЕГЛАМЕНТ**  
**ВІДДІЛУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»**  
**ЧАПЛИНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ**  
**РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Чаплинської селищної ради (далі – відділ ЦНАП), віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників відділу ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

1.4. Відділ ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр та Регламентом Центру.

1.5. Дотримання вимог Регламенту відділу ЦНАП є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів Чаплинської селищної ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у Центрі.

**РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП**

2.1. Відділ ЦНАП розміщується в центральній частині смт. Чаплинка по вул. Паркова, 30а.



На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням відділу ЦНАП, табличка з інформацією про його місцезнаходження та графіком його роботи.

Графік роботи відділу ЦНАП, його віддалених робочих місць додатково затверджується окремим рішенням органу, що його утворив - Чаплинською селищною радою Херсонської області.

Вхід до відділу ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У приміщенні відділу ЦНАП облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до відділу ЦНАП території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні". Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

2.2. Приміщення відділу ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками відділу. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини відділу ЦНАП.

Відкрита частина включає: сектор прийому; сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Вхід до закритої частини відділу суб'єктам звернення забороняється.



2.3. У секторі прийому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи відділу ЦНАП.

2.4. Сектор інформування облаштований з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

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

Сектор інформування облаштований 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 облаштоване відповідною скринькою.

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

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

У приміщенні центру, на віддалених робочих місцях адміністратора створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору, розміщено, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів



звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по-батькові та посади адміністратора Центру.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів відділу ЦНАП.

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

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

2) графік роботи відділу ЦНАП, його віддалених робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

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

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) прізвище, ім'я, по-батькові керівника відділу ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

8) Положення про відділ ЦНАП;

9) Регламент роботи відділу ЦНАП

10) користування автоматизованою системою керування чергою;

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

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

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ ЦНАП, його віддалені робочі місця адміністраторів, розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах - накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі,



шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

2.12. 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.

### **РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Чаплинська селищна рада, а також керівник відділу ЦНАП (начальник відділу) може 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).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це селищну раду, а також керівника відділу ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Чаплинською селищною радою та її виконавчими органами затверджуються виконавчим комітетом Чаплинської селищної ради.

### **РОЗДІЛ 4. ІНФОРМАЦІЙНА РОБОТА ЦНАП**

4.1. Працівники відділу ЦНАП допомагають суб'єктам звернення у користуванні автоматизованою системою керування чергою (за наявності), консультують із загальних питань організації роботи відділу та порядку прийому суб'єктів звернення.

Працівники відділу ЦНАП також:

1) інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції відділу ЦНАП;

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

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

4.2. Чаплинська селищна рада створює та забезпечує роботу веб-сайту відділу ЦНАП або окремого розділу на офіційному веб-сайті Чаплинської



селищної ради, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, доступність центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

Інформація, яка розміщується в приміщенні центру та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до відділу ЦНАП з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

## **РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру 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 відділі ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до відділу ЦНАП, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником відділу ЦНАП години.

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

## **РОЗДІЛ 6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦНАП**

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 - вхідний пакет документів) здійснюється виключно у відділі ЦНАП або його віддалених місцях для роботи адміністраторів відділу ЦНАП.

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

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

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

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

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

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділ ЦНАП, віддаленому 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 портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

6.5. Адміністратор 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.

6.6. 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.

6.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення у відділі ЦНАП електронного документообігу - в електронній формі.

6.8. 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, віддаленому 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.

6.9. 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 і в описі вхідного пакета документів.

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, його віддаленому робочому місці адміністратора.

6.10. 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.

6.11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.



6.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу ЦНАП вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

## **РОЗДІЛ 7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)**

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор відділу 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 адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформлюється акт приймання-передачі.

7.2. Передача справ у паперовій формі від відділу ЦНАП (віддаленого місця адміністраторів відділу ЦНАП) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником відділу ЦНАП, надсилання 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, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

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

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

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



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

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

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

## **РОЗДІЛ 8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ**

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

8.2. 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.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його представникові(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.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у відділі 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 у відділу ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання.

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор відділу ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду



справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі) та передає його суб'єктові звернення.

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи зберігаються у відділі ЦНАП.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **РОЗДІЛ 9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ 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 розділі 2 цього регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів



звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

9.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених цим регламентом.

9.3. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Секретар селищної ради

І.І.Котик