



Проект
оприлюднено
«22» 06 2020 р.

103

п. 2

СУМСЬКА МІСЬКА РАДА
VII СКЛИКАННЯ _____ СЕСІЯ
РІШЕННЯ

від _____ 2020 року № 8 – МР
м. Суми

Лірич. мод. – 115-130 стр.

Про внесення змін до рішення Сумської міської ради від 19 грудня 2018 року № 4307-МР «Про Регламент «Центру надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради»

З метою приведення Регламенту «Центру надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради у відповідність до чинного законодавства у зв'язку зі змінами Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», **Сумська міська рада**

ВИРІШИЛА:

1. Унести зміни до рішення Сумської міської ради від 19 грудня 2018 року № 4307-МР «Про Регламент «Центру надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради» шляхом викладення додатку до даного рішення у новій редакції (додається).

2. Дане рішення набирає чинності з дня його оприлюднення.

4. Організацію виконання даного рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Мотречко В.В.

Сумський міський голова

О.М. Лисенко

Виконавець: Стрижова А.В.
_____ 2020 р.

Ініціатор розгляду питання – Сумський міський голова Лисенко О.М.

Проект рішення підготовлено управлінням «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради.

Доповідач – начальник управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради Стрижова А.В.

Додаток

до рішення Сумської міської ради
«Про внесення змін до рішення
Сумської міської ради від 19 грудня
2018 року № 4307-МР «Про
Регламент «Центру надання
адміністративних послуг у м. Суми»
Сумської міської ради»
від «__» _____ 2020 року № ____ -МР

РЕГЛАМЕНТ УПРАВЛІННЯ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У М. СУМИ» СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради (далі – Центр), його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), порядок дій адміністраторів Центру 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 Центрі 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. Центр 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 Центру є обов'язковим до виконання усіма працівниками Центру, працівниками виконавчих органів Сумської міської ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, громадських організацій, які здійснюють прийом у Центрі.

РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦЕНТР

2.1. Центр розміщується в центральній частині міста.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.

Графік роботи Центру: понеділок 8⁰⁰-17¹⁵, вівторок 8⁰⁰-20⁰⁰, середа 8⁰⁰-17¹⁵, четвер 8⁰⁰-20⁰⁰, п'ятниця 8⁰⁰-16⁰⁰, субота 8⁰⁰-14⁰⁰ (без перерви на обід).

Графік роботи територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та потреб громади.

Вхід до Центру облаштований 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 Центру облаштована санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

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

2.2. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

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 Центру за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.3. Сектор прийому облаштований при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

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

Сектор інформування облаштований столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечений 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 Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщені банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

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

Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою та, у разі потреби, обладнується системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

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 в Центрі, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх створення) достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

2.8. Інформаційні термінали містять інформацію, зокрема, про:

1) найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

2) графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), 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) перелік супутніх послуг, які надаються в приміщенні Центру;

8) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

9) графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив Центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів);

10) користування інформаційними терміналами;

11) користування автоматизованою системою керування чергою;

12) положення про Центр;

13) Регламент Центру.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), розміщується 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.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив Центр, 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 та на вебсайті Центру.

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.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухоніми, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій та послуг.

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Керівник Центру 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 Сумську міську раду та керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

РОЗДІЛ 4. РОБОТА ІНФОРМАЦІЙНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі утворено інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ Центру також:

- 1) інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- 2) консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- 3) надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Сумська міська рада створює та забезпечує роботу вебсайту Центру, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (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).

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечена можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у

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

РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦЕНТРІ

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

5.2. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою термінала автоматизованої системи керування чергою, 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 Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених 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 Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті Центру (сторінки на вебсайті органу, що утворив Центр). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

РОЗДІЛ 6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦЕНТРІ

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора ведеться

централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) у Центрі.

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», «Про адміністративні послуги».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, 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 Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

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

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

6.9. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому місці для

роботи адміністратора Центру (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.

6.10. Адміністратор Центру 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, його територіальних підрозділах та на віддалених робочих місцях адміністраторів ведеться централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) в Центрі.

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 Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

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

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру 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 Центру 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги

здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив Центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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.

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

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 Центру про хід розгляду справи.

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

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 Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

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

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (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 або в

іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр, і зберігається в матеріалах справи.

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

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), формує вихідний пакет документів 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 Центру.

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив Центр) за рішенням органу, що утворив Центр, зберігаються в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором Центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному цим Регламентом.

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

РОЗДІЛ 9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив Центр, відповідно до вимог законодавства та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. 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 пунктом 2.4. розділу 2 цього Регламенту.

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

РОЗДІЛ 10. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ, УТВОРЕНИХ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

10.1. Територіальний підрозділ Центру, що утворений в Сумській міській об'єднаній територіальній громаді, адміністратор Центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

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

Сумський міський голова

О.М. Лисенко

Виконавець: Стрижова А.В.

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

до проекту рішення Сумської міської ради

«Про внесення змін до рішення Сумської міської ради від 19 грудня 2018 року № 4307-МР «Про Регламент «Центру надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради»

Зміст положення (норми) чинного акту	Зміст відповідного положення (норми) проекту акта	Нормативно – правовий акт, на підставі якого відбулись зміни
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ		
1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.	Без змін	
1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».	Без змін	
1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі 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.	Без змін	
1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та Регламентом Центру.	Без змін	
1.5. Дотримання вимог Регламенту Центру є обов'язковим до виконання усіма працівниками	Без змін	

<p>Центру, працівниками виконавчих органів Сумської міської ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, громадських організацій, які здійснюють прийом у Центрі.</p>		
<p align="center">РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦЕНТР</p>		
<p>2.1. Центр розміщується в центральній частині міста. На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.</p> <p>Графік роботи Центру: понеділок 8⁰⁰-17¹⁵, вівторок 8⁰⁰-20⁰⁰, среда 8⁰⁰-17¹⁵, четвер 8⁰⁰-20⁰⁰, п'ятниця 8⁰⁰-16⁰⁰, субота 8⁰⁰-14⁰⁰ (без перерви на обід).</p> <p>Графік роботи територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги" та потреб громади.</p> <p>Вхід до Центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.</p> <p>На прилеглій до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.</p>	<p>Без змін</p>	
<p>2.2. Приміщення Центру поділяється на відкрити та закрити частини.</p> <p>У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.</p> <p>Відкрита частина включає:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сектор прийому; - сектор інформування; - сектор очікування; - сектор обслуговування. <p>Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.</p> <p>Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання</p>	<p>2.2. Приміщення Центру поділяється на відкрити та закрити частини.</p> <p>У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.</p> <p>Відкрита частина включає:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сектор прийому; - сектор інформування; - сектор очікування; - сектор обслуговування. <p>Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.</p> <p>Закрита частина призначена виключно для</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>

<p>консультацій з використанням—телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).</p> <p>Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.</p>	<p>опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів Центру за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).</p> <p>Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.</p>	
<p>2.3. Сектор прийому облаштований при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.</p>	<p>Без змін</p>	
<p>2.4. Сектор інформування облаштований з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.</p> <p>У секторі інформування розміщуються інформаційні термінали, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.</p> <p>Сектор інформування облаштований столами, стільцями, телефонами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами необхідних документів.</p>	<p>2.4. Сектор інформування облаштований з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.</p> <p>У секторі інформування розміщуються інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.</p> <p>Сектор інформування облаштований столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечений канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.</p> <p>Для вніслення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.</p> <p>У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщені</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>

	банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).		
2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою. Для —онлайн адміністративного збору в секторі очікування розміщені платіжні термінали.	2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою та, у разі потреби, обладнується системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору. Без змін	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»	
2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну таблицю 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 Центру.	Без змін		
2.8. Інформаційні термінали містять інформацію, зокрема, про: 1) найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти; 2) графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні); 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), 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	2.8. Інформаційні термінали містять інформацію, зокрема, про: 1) найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти; 2) графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні); 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), 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	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»	

<p>адміністративних послуг; 7) перелік супутніх послуг, які надаються в приміщенні Центру; 8) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти; 9) користування інформаційними терміналами; 10) користування автоматизованою системою керування чергою; 11) положення про Центр; 12) Регламент Центру.</p>	<p>адміністративних послуг; 7) перелік супутніх послуг, які надаються в приміщенні Центру; 8) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти; 9) графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив Центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів); 10) користування інформаційними терміналами; 11) користування автоматизованою системою керування чергою; 12) положення про Центр; 13) Регламент Центру.</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>
<p>2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.</p>	<p>2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), розміщується 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. Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>
<p>2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стеблажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.</p>	<p>2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стеблажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення та на вебсайті Центру.</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>
<p>2.11. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах.</p>	<p>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.</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>

<p>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.</p> <p>Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німи або глухоніми, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.</p>	<p>2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо таким суб'єктам:</p>	<p>2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі <u>беруть участь</u> представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій та послуг.</p>	<p>Проведати прийом?</p>
<p>РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЯ</p> <p>3.1. Керівник Центру 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).</p>	<p>Без змін</p>	<p>РОЗДІЛ 4. РОБОТА ІНФОРМАЦІЙНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ</p>	
<p>3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.</p>	<p>3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це <u>Сумську міську раду</u> та керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.</p>	<p>Керівник Центру сам може інформувати СМР Інформувати треба когось іншого.</p>	
<p>4.1. Працівники Центру донемають суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультують із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення.</p> <p>Працівники Центру також:</p> <p>1) інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання</p>	<p>4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі утворено інформаційний підрозділ.</p> <p>Інформаційний підрозділ Центру також:</p> <p>1) інформують за усним клопотанням суб'єкта</p>	<p>120</p>	

до компетенції Центру; 2) консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) 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.	звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру; 2) консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору; 3) надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
4.2. Сумська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру та веб-сайти , де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (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.	4.2. Сумська міська рада створює та забезпечує роботу вебсайту Центру, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (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.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру 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.	4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечена можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦЕНТРІ		
5.1. 3 метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.	5.1. 3 метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення)) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
5.2. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою термінала автоматизованої системи керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.	Без змін	129

<p>Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).</p> <p>5.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру.</p>	<p>5.3. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених 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 Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті Центру (сторінки на вебсайті органу, що утворив Центр). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>
<p>5.4. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.</p>	<p>Без змін</p>	
<p>РОЗДІЛ 6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦЕНТРІ</p> <p>6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або його територіальних підрозділах, віддалених місцях роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення).</p>		
<p>6.1.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання</p>	<p>6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання</p>	<p>Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»</p>

	адміністративних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора ведеться централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) у Центрі.	
6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяв на отримання адміністративних послуг та документів, що додаються до неї, видача результатів надання адміністративних послуг, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Законів України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги».	Без змін	
6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора центру (в разі їх утворення) особисто, через уновноваженого представника , в передбачених законом випадках надіслати його поштою (рекомендованим листом) ноштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку .	6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника) , надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, 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.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
6.4. У разі коли вхідний пакет документів подається уновноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.	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.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
6.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу	Без змін	

в їх усуненні.		
6.6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.	Без змін	
6.7. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.	Без змін	
6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу - в електронній формі.	Без змін	
6.9. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.	Без змін	
6.10. Адміністратор - Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справи 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, його територіальних підрозділах та на віддалених	6.10. Адміністратор - Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справи 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, його територіальних підрозділах та на віддалених	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»

	робочих місцях адміністраторів ведеться централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) в Центрі.	
6.11. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийняття для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.	6.11. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийняття для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.	Без змін	
6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру 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.	Без змін	
РОЗДІЛ 7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)		
7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру 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.	Без змін	
7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця	7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу, віддаленого	

<p>для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.</p>	<p>робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив Центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.</p>	<p><i>These notes</i></p>
<p>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.</p>	<p>Без змін</p>	
<p>7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру.</p>	<p>7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.</p>	
<p>7.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Центру про хід розгляду справи. <p>У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Центру невідкладно інформує про це керівника Центру.</p>	<p>Без змін</p>	
<p>РОЗДІЛ 8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ</p> <p>8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення),</p>		

про що зазначається в листі про проходження справи.		
<p>8.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.</p>	<p>Без змін</p>	<p>8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (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.</p> <p>Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр, і зберігається в матеріалах справи.</p>
<p>8.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.</p>	<p>Без змін</p>	<p>8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.</p>
<p>8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне</p>	<p>Без змін</p>	<p>Без змін</p>

надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.	<p>8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив Центр) за рішенням органу, що утворив Центр, зберігаються в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.</p> <p>Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором Центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному цим Регламентом.</p> <p>Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.</p>	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.		
РОЗДІЛ 9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ		
	<p>9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив Центр, відповідно до вимог законодавства та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.</p>	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	<p>9.2. Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.</p>	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	<p>9.3. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів</p>	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету

	(комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.	Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	9.4. 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.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	9.5. 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.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	9.6. 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 пунктом 2.4. розділу 2 цього Регламенту.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	9.7. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
РОЗДІЛ 10. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ, УТВОРЕНИХ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ		
	10.1. Територіальний підрозділ Центру, що утворений в Сумській міській об'єднаній територіальній громаді, адміністратор Центру, що	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету

	працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.	Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»
	10.2. За рішенням Сумської міської ради окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.	Зміни внесені на підставі Постанови КМУ від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588»

Начальник управління «Центр надання адміністративних послуг
у м. Суми» Сумської міської ради



А.В. Стрижова