Проєкт
оприлюднено
«04» 11 2021 р.

291

п.8

СУМСЬКА МІСЬКА РАДА
VII СКЛИКАННЯ _____ СЕСІЯ
РІШЕННЯ

від ___ _____ 2021 року № 16 – МР
м. Суми

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

З метою приведення Регламенту управління «Центр 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. Затвердити Регламент управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради у новій редакції (додається).
2. Вважати такими, що втратили чинність, рішення Сумської міської ради рішення від 19 грудня 2018 року № 4307-МР «Про Регламент «Центру надання адміністративних послуг у м. Суми» та від 22.07.2020 року № 7117-МР «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».
3. Дане рішення набирає чинності з дня його оприлюднення.
4. Організацію виконання даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Павлик Ю.А.

Сумський міський голова Олександр ЛИСЕНКО

Виконавець: Стрижова Алла
_____ _____ 2021 р.

Ініціатор розгляду питання – Сумський міський голова Олексендр ЛИСЕНКО
Проєкт 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 Алла СТРИЖОВА

292

Додаток
до ріщення Сумської міської ради
«Про Регламент управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради»
від «__» _____ 2021 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, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, 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. ВИМОГИ ДО 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 8^{00}-17^{15}, вівторок 8^{00}-20^{00}, середа 8^{00}-17^{15}, четвер 8^{00}-20^{00}, п'ятниця 8^{00}-16^{00}, субота 8^{00}-14^{00} (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.

Перед входом до приміщення Центру розміщені тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

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, 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 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 (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

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

У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, та на пересувних віддалених робочих місцях 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, столами для оформлення документів тощо.

Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою та, у разі потреби, обладнується системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушеннями 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 (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджений органом, що утворив Центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»;

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (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;

14) графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях Центру;

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

16) 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 Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) 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 (у тому числі пересувні) 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 глухонімими, 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.

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

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, 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.

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), 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 (у тому числі пересувних) 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 (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті Центру (сторінки на вебсайті органу, що утворив Центр) чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. 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 (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

За рішенням органу, який утворив Центр, 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 Сумської міської ради.

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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його територіальному

підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) 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 (у тому числі пересувному) 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 вебпортал електронних 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 (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. Адміністратор 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 (у тому числі пересувних) 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, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

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.

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 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 (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

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 суб'єкту надання адміністративних послуг 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 (у тому числі пересувному) 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, 7, 8 цього Регламенту.

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 (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив Центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2.1. і 2.4. розділу 2 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

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.

Територіальний підрозділ Центру, адміністратор Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

9.2. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, або на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.4. розділу 2 цього Регламенту.

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

РОЗДІЛ 10. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРЕСУВНИХ ВІДДАЛЕНИХ РОБОЧИХ МІСЦЬ АДМІНІСТРАТОРІВ

10.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

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

2) «Мобільний центр» - обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.

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

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

10.2. Сумська міська рада визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

10.3. Сервіс «Мобільний центр» застосовується для надання адміністративних послуг мешканцям населених пунктів, визначених Сумською міською радою, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується для надання адміністративних послуг маломобільним групам населення.

Сумською міською радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

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

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

10.5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів суб'єктами звернення, їх представниками, родичами, особами, які

здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, а також старостами, закладами охорони здоров'я, закладами соціального захисту, іншими закладами та установами, де проживають/перебувають суб'єкти звернення, одним із таких способів:

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

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

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

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

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

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

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

1) суб'єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 10.3. розділу 10 цього Регламенту;

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

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

10.9. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного Сумською міською радою, на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб'єктів звернення, які обслуговуються.

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

10.10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 10.8. розділу 10 цього Регламенту.

10.11. Під час застосування сервісу «Мобільний центр» забороняється:

1) розміщувати у транспортному засобі, на базі якого функціонує сервіс, більшу кількість суб'єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому;

2) використовувати транспортний засіб, на базі якого функціонує сервіс, в інших цілях ніж надання адміністративних послуг;

3) надавати адміністративні послуги під час руху транспортного засобу, на базі якого функціонує сервіс, а також у місцях, не передбачених маршрутом.

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

Сумський міський голова Олександр ЛИСЕНКО

Виконавець: Стрижова Алла