



УКРАЇНА
ВИСОЧАНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ХАРКІВСЬКОГО РАЙОНУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
XXVI (позачергова) сесія VIII скликання

Р І Ш Е Н Н Я

від 07 липня 2023 року

смт Високий

**Про утворення Центру надання
адміністративних послуг
Височанської селищної ради**

На підставі статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 “Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг”(зі змінами), постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 “Про затвердження Примірною регламенту Центру надання адміністративних послуг” (зі змінами), статтями 25, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», враховуючи рекомендації постійної комісії з політико-правових питань, депутатської діяльності, етики, регламенту, регуляторної політики, зв'язку з громадськими організаціями, селищна рада

В И Р І Ш И Л А :

1. Утворити Центр надання адміністративних послуг Височанської селищної ради як постійно діючий робочий орган при Височанському виконавчому комітеті селищної ради.
2. Керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру надання адміністративних послуг Височанської селищної ради покласти на структурний підрозділ Височанського виконавчого комітету селищної ради - відділ житлово-комунального господарства.
3. Покласти на начальника відділу житлово-комунального господарства Височанського виконавчого комітету селищної ради обов'язки керівника Центру надання адміністративних послуг як робочого органу.
4. Затвердити:
 - 4.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг Височанської селищної ради (додається);
 - 4.2. Регламент Центру надання адміністративних послуг Височанської селищної ради (додається).
5. Встановити, що початок функціонування Центру адміністративних послуг Височанської селищної ради здійснюється на підставі окремого рішення Височанської селищної ради за умови належного матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру.

6. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з політико-правових питань, депутатської діяльності, етики, регламенту, регуляторної політики, зв'язку з громадськими організаціями.

Селищний голова

Олександр МОРОЗ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення XXVI (позачергової)

сесії Височанської селищної ради

VIII скликання від 07 липня 2023 року

ПОЛОЖЕННЯ

про Центр надання адміністративних послуг Височанської селищної ради

1. Центр надання адміністративних послуг Височанської селищної ради (далі - Центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг як постійно діючий робочий орган при Височанському виконавчому комітеті селищної ради Харківського району Харківської області.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру як постійно діючого робочого органу, приймається Височанською селищною радою Харківського району Харківської області.

3. Центр у своїй діяльності керується [Конституцією](#) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр.

4. Основними завданнями Центру є:

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

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі.

5. Центр забезпечує надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається рішенням Височанської селищної ради.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається рішенням Височанської селищної ради та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

6. У Центрі за рішенням Височанської селищної ради також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

7. Центр повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням Височанської селищної ради можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

8. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється Височанською селищною радою, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

9. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора - посадової особи органу місцевого самоврядування, яка організовує надання адміністративних послуг, в тому числі до окремих посадових осіб виконавчого органу Височанської селищної ради, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора, або , відповідно до узгодженого рішення, - до представника суб'єкта надання адміністративних послуг .

10. Керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру надання адміністративних послуг Височанської селищної ради покладається на структурний підрозділ Височанського виконавчого комітету селищної ради - відділ житлово-комунального господарства.

11. Центр очолює керівник структурного підрозділу, на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади Височанським селищним головою.

12. Керівник центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

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

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

3) координує діяльність всіх працівників Центру та посадових осіб, що залучаються до його роботи, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

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

5) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції Височанській селищній раді щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
7) може здійснювати функції адміністратора;
8) може виконувати функції державного реєстратора;
9) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

10) планує роботу Центру, подає пропозиції до перспективних і поточних планів роботи селищному голові;

11) розробляє Положення про Центр, у разі потреби – змін і доповнень. Подання їх на затвердження в установленому порядку;

12) звітує про проведену роботу Центру;

13) забезпечує визначення потреб у навчанні, плануванні та проведенні навчальних заходів, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дія), адміністраторів, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг.

13. Адміністраторами Центру є усі посадові особи виконавчих органів Височанської селищної ради, які входять до переліку осіб, які залучені до роботи в Центрі.

Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, які можна отримати в Центрі;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних";

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

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг за рішенням Ради;

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

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

14. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру надання адміністративних послуг.

15. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів

місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

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

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

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

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

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

17. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням Височанської селищної ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені робочі місця для роботи адміністраторів, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається Височанською селищною радою.

За рішенням Ради окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів. Видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

18. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, та становить п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

У територіальних підрозділах Центру та у віддалених робочих місцях адміністраторів Центру час прийому суб'єктів звернень визначається Височанською селищною радою.

При цьому прийом суб'єктів звернень у Центрі здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

За рішенням Височанської селищної ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

19. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення XXVI (позачергової)

сесії Височанської селищної ради

VIII скликання від 07 липня 2023 року

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Височанської селищної ради

Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Височанської селищної ради (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про адміністративні послуги".

3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
стабільності;

рівності перед законом;

відкритості та прозорості;

оперативності та своєчасності;

доступності інформації про надання адміністративних послуг;

захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

неупередженості та справедливості;

доступності та зручності для суб'єктів звернення.

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.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

5. Центр розміщується в смт Високий.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів центру (в разі їх утворення) затверджується Височанською селищною радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги".

Вхід до приміщень центру, який має сходи, повинен бути 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 облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до центру території за наявності можливості можуть облаштовуватися 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 облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

6. 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 або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

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

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

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

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

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

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування 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.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в кількості, не менш як 10 місць.

Сектор очікування може обладнуватися автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

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

10. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

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

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

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

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

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

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

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

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

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

положення про центр;

регламент центру;

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).

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). 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 Височанською селищною радою.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті центру (веб-сайті Височанської селищної ради).

15. 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.

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

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Височанська селищна рада, а також керівник центру можуть 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).

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

Робота інформаційного підрозділу центру

19. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи

центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

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

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

20. Височанська селищна рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 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.

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

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

22. 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), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

Керування чергою в центрі

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

24. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. 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 веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті Височанської селищної ради) 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.

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

Прийняття заяви та інших документів у центрі

27. 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).

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

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

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

28. 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".

29. 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.

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

31. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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 робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного 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.

36. 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 територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

40. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-39 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.

41. 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.

42. 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).

43. 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.

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

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

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.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

45. 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 робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі .

46. 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.

47. 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.

У разі коли способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв'язку, такий документ вкладається в рекомендований лист з позначкою «Адміністративна послуга», яка проставляється працівником центру. І передається представнику оператора поштового зв'язку за накладною, під підпис.

48. 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.

49. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

51. 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, може зберігатися 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 регламентом центру.

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

51.1. 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.

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

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 27-51 цього регламенту.

Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці

52. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається Височанською селищною радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 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.

53. 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 8 цього регламенту.

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

Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

55. 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 комплексу 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 комплексу 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.

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

57. Сервіс “Мобільний центр” застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) мешканцям населених пунктів, визначених органом, що утворив центр, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс “Мобільний адміністратор” застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) маломобільним групам населення.

Височанською селищною радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу “Мобільний адміністратор”.

58. 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.

59. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до центрів, їх 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.

60. 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.

61. 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.

62. 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 57 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 Височанської територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

63. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу "Мобільний адміністратор" здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного Височанською селищною радою, на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплексу 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.

64. Візит адміністратора припиняється, а сервіс "Мобільний адміністратор" не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 62 регламенту.

65. 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.

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