



**ГРЕБІНКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
13 СЕСІЯ VIII СКЛИКАННЯ
РІШЕННЯ**

22 вересня 2021 року

№ 1085

Про затвердження Положення та
Регламенту відділу «Центру
надання адміністративних послуг»
Гребінківської міської ради

Відповідно до статті 26, 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги» (із змінами), постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірною Положення центру надання адміністративних послуг» (із змінами), від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), з метою забезпечення ефективної роботи з надання адміністративних послуг, врахувавши висновки та рекомендації постійних комісій міської ради, Гребінківська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Гребінківської міської ради згідно додатку 1, що додається.

2. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Гребінківської міської ради згідно додатку 2, що додається.

3. Визнати пункти 1, 2 рішення 10 сесії Гребінківської міської ради 7 скликання від 17.08.2018 року № 343 та рішення 25 сесії Гребінківської міської ради 7 скликання від 12.09.2019 року № 807 такими, що втратили чинність.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики, регламенту та засобів масової інформації (Ніколаєнко Р.В.) та заступників міського голови, секретаря міської ради та керуючого справами виконавчого комітету згідно розподілу функціональних повноважень.

Міський голова

Віталій Колісніченко

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Гребінківської міської
ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Гребінківської міської (далі - Центр) є виконавчим органом Гребінківської міської ради і утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг, послуг державної реєстрації та дозвільних.

1.2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру як виконавчого органу приймається Гребінківською міською радою. В Центрі можуть утворюватися територіальні підрозділи, створюватися віддалені робочі місця. Вибір місця розташування центру, його територіальних підрозділів та віддалених (в тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах території Гребінківської міської територіальної громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних» та іншими, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Гребінківської міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним Положенням та іншими нормативними актами.

1.4. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається та затверджується рішенням сесії міської ради і включає адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є Гребінківська міська рада (її виконавчі органи або посадові особи), адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри, за переліком, визначеним

відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

1.5. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» розміщений в адміністративній будівлі Гребінківської міської ради за адресою: 37400, Полтавська область, Гребінківський район, м.Гребінка, вул. Ярослава Мудрого, 35 (центральний вхід).

2.ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

2.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.2.Спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі;

2.4. Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України “Про адміністративні послуги”, визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

2.5. Забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

2.6. Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відповідно до закону, тобто офіційне визнання і підтвердження фактів набуття, змін або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

2.7. Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, тобто офіційне визнання шляхом засвідчення факту створення або припинення юридичної особи, набуття або позбавлення статусу підприємця фізичної особи, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань про юридичну та фізичну особу – підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій відповідно до закону;

2.8. Реалізація повноважень з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, формування та ведення реєстру територіальної громади;

2.9. Організація надання суб'єктам господарювання документів дозвільного характеру;

2.10. Проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до закону;

2.11. Вчинення відповідно до закону нотаріальних дій, які вчиняються старостами - посадовими особами органів місцевого самоврядування у сільських населених пунктах, де немає нотаріусів.

2.10. Здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції України та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.

3. ПРАВА ВІДДІЛУ ЦНАП

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

3.2. Центр має право безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.3. Центр має право отримувати відомості з баз даних центральних (територіальних) органів влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

4. СТРУКТУРА ЦЕНТРУ

4.1. Структура, штатна чисельність, штатний розпис Центру затверджується у відповідності до вимог чинного законодавства та з урахуванням рекомендацій нормативно-правових актів.

4.2. Центр очолює начальник відділу, на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальності за організацію діяльності Центру.

4.3. Начальник відділу, адміністратори, державні реєстратори та інші працівники призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

4.4. Центр має наступну структуру: начальник відділу, адміністратори, державні реєстратори.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається органом, що прийняв рішення про утворення центру.

5. ПОВНОВАЖЕННЯ НАЧАЛЬНИКА ВІДДІЛУ

5.1. Здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

5.2. Організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;

5.3. Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

5.4. Організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5.5. Сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

5.5⁻¹. Забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи 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;

5.6. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

5.7. Може здійснювати функції адміністратора;

5.8. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про Центр.

5.9. Несе персональну відповідальності за невиконання або неналежне виконання покладених на Центр завдань, реалізацію його повноважень, дотримання трудової/службової дисципліни;

5.10. Планує роботу Центру, подання пропозицій до перспективних і поточних планів роботи міському голові;

5.11. Приймає участь у розробці Положення про Центр та Регламенту Центру, розробляє посадові інструкції працівників, у разі потреби – вносить пропозиції щодо змін і доповнень до зазначених документів, поданні їх на затвердження в установленому порядку;

5.12. Звітує про проведену роботу Центру у визначеному порядку;

5.13. Забезпечує планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації адміністраторів, державних реєстраторів;

5.14. Виконання інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується міським головою.

6.ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ

6.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора або у випадках передбачених законодавством – державного реєстратора (який також здійснює функції адміністратора).

Окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста (віддалене місце роботи).

6.2. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

6.3. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається Гребінківською міською радою, як органом що прийняла рішення про утворення центру.

6.4. У Центрі, 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), а також надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

6.5. 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 Гребінківською міською радою, яка утворила Центр, 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.

6.6. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть проводитися соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У Центрі може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

6.7. Центр облаштовується 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.

6.8. Працівники Центру забезпечують можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

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

6.10. З метою належної організації надання адміністративних послуг через Центр адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

6.11. Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

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”;

2⁻¹) складення у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;

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 Гребінківської міської ради;

6⁻¹) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

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

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

9) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

10) Виконання інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

6.12. 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.

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

6.14. Основними завданнями державного реєстратора є:

1) Забезпечення прийому та видачі документів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців;

2) Забезпечення ведення Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

3) Здійснення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців відповідно до законодавства;

4) Внесення змін до відомостей про юридичну особу, фізичну особу-підприємця відповідно до закону;

5) Надання інформації з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відповідно до законодавства.

6) Здійснення інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується міським головою, відповідно до законодавства.

6.15. Перелік адміністративних послуг

1) Перелік адміністративних послуг, які надаються включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

2) До надання адміністративних послуг можуть залучатися старости відповідно до законодавства.

3) З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної території територіальної громади за рішенням Гребінківської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів такого Центру, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного відповідним рішенням Гребінківської міської ради..

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється Центром.

Крім цього, при створенні таких місць дотримуються вимоги організації надання адміністративних послуг, які визначені Законом України „Про адміністративні послуги“ (стенди, вивіски, графік роботи, бланки заяв, зразки їх заповнення, зони очікування та інше).

6.16. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Час прийому суб'єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід. Центр один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернення до 20-ї години

За рішенням органу, що утворив Центр, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

6.17. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджету.

Центр звільняються 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 роботи з такими реєстрами.

Міський голова

Віталій КОЛІСНІЧЕНКО

Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Гребінківської
міської ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Гребінківської міської ради (далі - Центр), його територіальних підрозділів (у разі утворення), віддалених (у тому числі пересувних) 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:

- 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 звернення.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні », «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади», рішеннями міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про відділ « Центр надання адміністративних послуг», цим Регламентом та іншими нормативно-правовими актами.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

1. Центр розміщується в Центральній частині міста у зручному для суб'єктів звернення місці. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з позначенням “Центр надання адміністративних послуг” або “Центр Дії”, яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Позначення “Центр надання адміністративних послуг” та “Центр Дії” можуть розміщуватися одночасно. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору

Графік роботи Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів такого Центру – в разі їх утворення затверджується органом, що утворив Центр (міською радою), з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

Вхід до Центру облаштовується пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, кнопкою виклику, 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.

Облаштування центру позначенням “Центр Дії”, навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у центрі), піктограмами здійснюється за зразками згідно з додатками 1-4.

Облаштування центру здійснюється з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018 “Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення” стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до центру території облаштовуються 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 вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2. Приміщення Центру має поділятися 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:

- 1) сектор прийому;
- 2) сектор інформування;
- 3) сектор очікування;

4) сектор обслуговування.

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

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

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

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

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

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

Сектор інформування 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 (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.

3. 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 - не менш як 10 місць. Сектор очікування у разі потреби обладнується 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, та на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

4. Сектор обслуговування утворюється 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 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 працівників Центру.

5. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора "Мобільний центр" повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування Центру має складати не менш як 50 кв. метрів.

6. На інформаційних стендах (та інформаційних терміналах в разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, місця розташування майданчиків, на яких працюють пересувні віддалені робочі місця адміністратора "Мобільний центр" (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

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 затверджується органом, що утворив Центр – Гребінківською міською радою, з урахуванням потреб

суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України “Про адміністративні послуги”;

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;

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, міським головою, керівником військово-цивільної адміністрації населеного пункту (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів);

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

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

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

7. 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 – Гребінківською міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

8. 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 органу, що утворив центр).

9. 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.

10. 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.

11. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 6 розділу II цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, доступність центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Орган, що утворив центр, 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).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив центр, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Робота інформаційного підрозділу Центру

1. 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 Центру.

2. Міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 6 розділу II цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3. Інформація, яка розміщена 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.

4. Суб'єктами 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.

V. Керування чергою в Центрі

1. З 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.

2. 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 персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

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 веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті 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.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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).

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 сільської, селищної, міської ради, військово-цивільної адміністрації населеного пункту.

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.

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".

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 портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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.

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. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, реєстраційний номер, назву адміністративної послуги та строки її надання у двох примірниках.

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

8. 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.

9. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та 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 (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора здійснюється окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

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

12. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та 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.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 1-12 у розділі VI «Прийняття заяви та інших документів у Центрі» 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.

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 Гребінківською міською радою, 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.

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).

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.

5. 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.

VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

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).

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 електронній формі.

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 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, який зберігається в матеріалах справи, та вноситься адміністратором до журналу реєстрації (у паперовій та електронній формі).

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.

5. 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.

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

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, 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 (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. 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 VI VII VIII цього Регламенту.

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

1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр – Гребінківською міською радою, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 1,2 розділу II. «Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр» 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.

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 розділу II цього Регламенту.

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

X. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

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 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.

2. Орган, що утворив центр _ Гребінківська міська рада, визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

3. Сервіс “Мобільний центр” застосовується для надання адміністративних послуг мешканцям населених пунктів, визначених органом, що утворив центр – Гребінківська міська рада, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс “Мобільний адміністратор” застосовується для надання адміністративних послуг маломобільним групам населення.

Органом, що утворив центр – Гребінківською міською радою, можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу “Мобільний адміністратор”.

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.

5. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Центру, 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.

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.

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.

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 3 цього розділу;

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 Гребінківської міської територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

9. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу "Мобільний адміністратор" здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного міською радою, військово-цивільною адміністрацією населеного пункту, 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.

10. Візит адміністратора припиняється, а сервіс "Мобільний адміністратор" не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 8 цього розділу.

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.

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

Міський голова

Віталій КОЛІСНІЧЕНКО

Додаток 1

до Регламенту

ЗРАЗОК ТА ОПИС позначення “Центр Дії”



1. Позначення “Центр Дії” має форму прямокутника та складається з логотипу “Дія” та дескриптора “Центр”.

2. Логотип “Дія” складається із шрифтового напису “Дія”, розміщеного в центрі квадрата з округлими згладженими кутами. Для логотипа використовується шрифтова гарнітура “e-Ukraine” та суцільна заливка чорного кольору, що має таке значення:

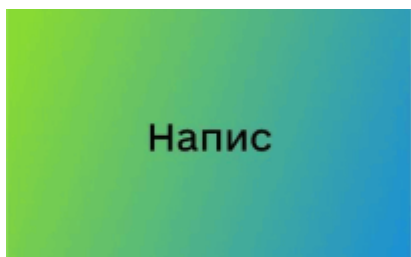
 HEX - #000000; СМУК - 0 %, 0 %, 0 %, 100 %.

3. Логотип “Дія” не може бути меншим від дескриптора “Центр”, розміщеного поряд. Відстань між ними повинна бути рівною ширині символу “i”.

4. Дескриптор “Центр” виконується літерами чорного кольору шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”.

	Додаток 2 до Регламенту
--	----------------------------

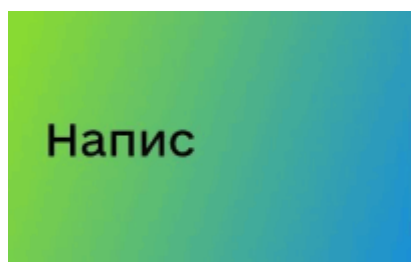
ЗРАЗКИ ТА ОПИС навігаційних табличок



Зразок 1



Зразок 2



Зразок 3



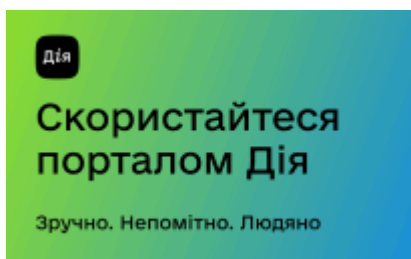
Зразок 4



Зразок 5



Зразок 6



Зразок 7

1. Навігаційні таблички, що розміщуються в центрах надання адміністративних послуг, мають форму прямокутника розміром 250 x 400 міліметрів (зразки 1, 2, 5-7).

Навігаційні таблички, що містять напис та вказівник руху, мають форму прямокутника розміром 250 x 600 міліметрів (зразки 3 і 4).

2. Написи виконуються літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”, висотою не менше 1/3 висоти таблички.

3. У центрі навігаційних табличок (зразки 1-4) розміщуються написи “Прийом документів”, “Видача документів”, “Вхід”, “Вихід”, “Електронна черга”, “Простір для очікування та відпочинку”, “Ігровий простір”, “Місце для самообслуговування”, “Адміністратор”, “Державний реєстратор”, “Робоче місце № __”, “Службове приміщення”, “1 поверх”, “Охорона”, “Ліфт”, “Сходи”, “Конференц-зал”, “Вхід заборонено”, “Кнопка виклику адміністратора”, “Ведеться відеоспостереження”, “Ведеться аудіоспостереження”, “Wi-Fi”, “Архів”, “Комунальні послуги”, “Дія.Бізнес”, “Безоплатна правова допомога”, “Банківські послуги”, “Прийом громадян головою територіальної громади”, “Пошта”, “Кав’ярня”, “Коворкінг-зона”, “Страхова компанія”, “Нотаріус”.

Навігаційні таблички, що позначають розміщення інформаційного підрозділу та вбиральні, виготовляються згідно із зразками 5 і 6.

4. Поряд з навігаційною табличкою “Місце для самообслуговування” може розміщуватися табличка згідно із зразком 7, яка має форму прямокутника розміром 250 x 400 міліметрів.

Напис виконується літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”.

Висота верхнього ряду літер напису становить не менше 1/3 висоти таблички.

Висота нижнього ряду літер напису становить не менше 1/4 висоти таблички.

У центрі таблички з вирівнюванням за лівим полем відповідно до зразка 7 розміщується напис:

“Скористайтесь порталом Дія

Зручно. Непомітно. Людяно”.

5. У разі потреби для орієнтування в центрі надання адміністративних послуг можуть використовуватися інші навігаційні таблички, які виготовляються з дотриманням вимог щодо кольору, шрифту та розміру.

6. Таблички, що вказують напрямок руху, застосовуються у разі потреби додатково до навігаційних табличок.

7. Градієнт кольору для відтворення фону, на якому розміщуються написи, має таке значення:



HEX - #007EFF; СМУК - 100 %, 51 %, 0 %, 1 %;



HEX - #89DB33; CMYK - 37 %, 0 %, 77 %, 14 %.

	Додаток 3 до Регламенту
--	----------------------------

ЗРАЗОК ТА ОПИС
табличок для позначення робочих місць адміністраторів



1. Таблички для позначення робочих місць адміністраторів центрів надання адміністративних послуг можуть розміщуватися на робочих місцях (столах) адміністраторів у разі відсутності електронного табло та мають форму квадрата розміром 210 x 210 міліметрів.

2. Написи виконуються цифрами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”. Висота всіх літер напису становить не менше 60 відсотків розміру таблички.

3. Градієнт кольору для відтворення фону, на якому розміщується напис, має таке значення:



HEX - #04C65D; CMYK - 72 %, 0 %, 80 %, 0 %;



HEX - #AA2B8E; CMYK - 41 %, 92 %, 0 %, 0 %;



HEX - #007EFF; CMYK - 80 %, 51 %, 0 %, 0 %;



HEX - #FF831A; CMYK - 0 %, 58 %, 90 %, 0 %.

	Додаток 4 до Регламенту
--	----------------------------

ЗРАЗОК ТА ОПИС
пiктограм



1. Піктограми виготовлені з полівінілхлоридового коробу завтовшки 50 міліметрів, мають форму квадрата розміром 650 x 650 міліметрів та радіусом заокруглення 150 міліметрів. Піктограми розміщуються одна від одної на відстані 150 міліметрів. Короб та слова виклеєні плівкою Oracal 641.

2. Рекомендований колір фону, на якому розміщуються піктограми, має таке значення:



HEX - #45494E; CMYK - 30 %, 20 %, 0 %, 80 %;



HEX - #5d6970; CMYK - 17 %, 6 %, 0 %, 56 %;



HEX - #3f3a3a; CMYK - 0 %, 8 %, 8 %, 75 %;



HEX - #0f4336; CMYK - 78 %, 0 %, 19 %, 74 %;



HEX - #1f4764; CMYK - 69 %, 29 %, 0 %, 61 %.

Монтаж на стіну здійснюється за допомогою двостороннього скотчу.

3. Написи виконуються літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою “e-Ukraine”, висотою не менше 50 міліметрів.

4. У центрі піктограм розміщуються 12 написів з використанням відповідного кольору фону “Зручно”, “Швидко”, “Сучасно”, “Безбар’єрно”, “Просто”, “Людяно”, “Надійно”, “Досконало”, “Доступно”, “Прозоро”, “Дієво”, “Привітно”.

5. Кольори для відтворення фону, на якому розміщуються написи, мають таке значення:



HEX - #42B549; CMYK - 79 %, 0 %, 99 %, 0 %;



HEX - #524A9D; CMYK - 80 %, 78 %, 0 %, 0 %;



HEX - #FFFFFF; CMYK - 0 %, 0 %, 0 %, 0 %;



HEX - #F26F21; CMYK - 0 %, 70 %, 100 %, 0 %;



HEX - #30A2DB; CMYK - 78 %, 14 %, 0 %, 0 %;



HEX - #ED3224; CMYK - 0 %, 95 %, 90 %, 0 %;



HEX - #FBED23; CMYK - 8 %, 0 %, 100 %, 0 %;



HEX - #EC1475; CMYK - 0 %, 100 %, 10 %, 0 %;



HEX відсотків #EC1B34; CMYK - 0 %, 100 %, 74 %, 0 %.

	Додаток 5 до Регламенту
--	----------------------------

ЗРАЗОК ТА ОПИС **кольорів, які використовуються для оздоблення стін**

1.Кольори для відтворення фону стін мають таке значення:



HEX - #FFFFFF; CMYK - 0 %, 0 %, 0 %, 0 %;



HEX - #45494E; CMYK - 30 %, 20 %, 0 %, 80 %;

 HEX - #9ea0a1; CMYK - 2 %, 1 %, 0 %, 37 %;

 HEX - #cfd0cf; CMYK - 0 %, 0 %, 0 %, 18 %;

 HEX - #cfd3cd; CMYK - 2 %, 0 %, 3 %, 17 %;

 HEX - #eadebd; CMYK - 0 %, 5 %, 19 %, 8 %;

 HEX - #efebdc; CMYK - 0 %, 2 %, 8 %, 6 %.

2. Контрастні кольори для відтворення фону стін мають таке значення:

 HEX - #703731; CMYK - 0 %, 51 %, 56 %, 56 %;

 HEX - #3481b8; CMYK - 72 %, 30 %, 0 %, 28 %;

 HEX - #468641; CMYK - 48 %, 0 %, 51 %, 47 %;

 HEX - #faab21; CMYK - 0 %, 32 %, 87 %, 2 %;

 HEX - #154889; CMYK - 85 %, 47 %, 0 %, 46 %;

 HEX - #e75b12; CMYK - 0 %, 61 %, 92 %, 9 %;

 HEX - #d14152; CMYK - 0 %, 69 %, 61 %, 18 %;

 HEX - #EEc900; CMYK - 0 %, 16 %, 100 %, 7 %;

 HEX - #73AAE1; CMYK - 49 %, 14 %, 0 %, 0 %;

 HEX - #B89086; CMYK - 0 %, 22 %, 27 %, 28 %.