



У К Р А Ї Н А

Тростянецька міська рада
22 сесія 8 скликання
(шосте пленарне засідання)

Р І Ш Е Н Н Я

від 17 квітня 2025 року
м. Тростянець

№ 216

Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради у новій редакції

З метою приведення Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради у відповідність до чинного законодавства, у зв'язку з набранням чинності Закону України «Про адміністративну процедуру», відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,

міська рада вирішила:

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради у новій редакції (додається).
2. Дане рішення набирає чинності з дня його оприлюднення.
3. Організаційне виконання рішення покласти на начальника відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради.
4. Відділу інформаційних технологій апарату Тростянецької міської ради оприлюднити дане рішення на офіційному сайті Тростянецької міської ради.
5. Вважати таким, що втратило чинність, рішення 8 сесії 8 скликання (друге пленарне засідання) Тростянецької міської ради від 9 червня 2021 року № 629 «Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради у новій редакції».
6. Контроль за виконання даного рішення покласти на керуючу справами (секретаря) виконавчого комітету Костенко А.Л.

Міський голова

Юрій БОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення 22 сесії 8 скликання
(шосте пленарне засідання)
Тростянецької міської ради
від 17 квітня 2025 року № 216

РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради

Загальні положення

1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради (далі – Центр), віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів Центру та їхньої взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративну процедуру», постановами Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 30.01.2013 року № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Сумської обласної ради, розпорядженнями голови Сумської обласної державної адміністрації та міського голови, рішеннями Тростянецької міської ради, її виконавчого комітету, Положенням про Центр, цим Регламентом та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Тростянецької міської ради.

4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб Центру з урахуванням норм поведінки посадових осіб виконавчих органів Тростянецької міської ради, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг у частині надання відповідних послуг через Центр.

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

6. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
рівності перед законом;

відкритості та прозорості;
доступності інформації про надання адміністративних послуг;
оперативності та своєчасності;
захищеності персональних даних;
раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій,
необхідних для отримання адміністративних послуг;
неупередженості та справедливості;
доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Вимоги до приміщення Центру та розміщення інформації

7. Центр розташовується за адресою: 42600, вул. Миру, буд. 6, м. Тростянець, Сумська область.

На вході до Центру розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо. На вході також може розміщуватися позначення "Центр Дії".

Графік роботи Центру, його віддалених робочих місць адміністраторів Центру затверджується Тростянецькою міською радою, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги». Додаток 1 та Додаток 2 цього Регламенту.

Вхід до приміщень Центру повинен мати сходи і бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для зручності людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб людей з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на колісних кріслах, а також інших маломобільних груп населення.

На прилеглій 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) люди 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 людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

На прилеглих вулицях розташовуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

8. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина розташовується на першому поверсі будівлі, за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

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

9. З метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг, при вході до приміщення Центру розміщений сектор інформування та очікування, де здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру. У секторі інформування та очікування, розташовуються інформаційні стенди та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг.

Сектор інформування та очікування, за потреби, обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб із вадами зору.

У приміщенні Центру, розміщений сектор обслуговування, який облаштований столами, стільцями, комп'ютерною технікою для обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру, також вільне місце для відвідувачів з доступом до інтернету.

У приміщенні Центру, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

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

найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адреса вебсайту, електронної пошти;

графік роботи Центру, його віддалених робочих місць адміністраторів, прийомні дні та години, вихідні;

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та віддалені робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

терміни надання адміністративних послуг;

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

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

прізвище, ім'я, по-батькові керівника/-ці Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;

користування інформаційними терміналами, за їхньої наявності;

користування автоматизованою системою керування чергою, за наявності;

положення про Центр;

регламент Центру;

графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами Тростянецької міської ради та територіальних органів виконавчої влади (у разі проведення

такого прийому в приміщеннях Центру та у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його віддалені робочі місця адміністраторів, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, зокрема на інформаційному терміналі (за 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 віддалені робочі місця адміністраторів, затверджується Тростянецькою міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

12. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розташовуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на вебсайті Тростянецької міської ради.

13. Тростянецька міська рада забезпечує роботу окремого розділу на своєму вебсайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 11 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, його віддалених робочих місць адміністраторів, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

Керівник Центру забезпечує постійне оновлення розміщеної інформації.

14. Інформація, яка розташовується у приміщенні Центру та на його інформаційних ресурсах, повинна бути актуальною і вичерпною, а також зручною для пошуку та копіювання.

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. За можливості, на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування у спосіб, який є зручним для людей з інвалідністю, зокрема людей з порушеннями слуху, зору та інших маломобільних груп населення.

16. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру 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.

17. На основі рішень, узгоджених із суб'єктами надання адміністративних послуг, у Центрі з метою надання консультацій та/або послуг можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг.

У разі надання адміністративних послуг через Центр, консультації з питань надання таких послуг проводяться виключно у Центрі або у віддалених робочих місцях адміністраторів.

18. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розташовані сектор очікування та інформування Центру, та у кожному віддаленому робочому місці

адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розташовується в доступному місці Книга відгуків і пропозицій.

З метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи Центру та задоволеності якістю наданих адміністративних послуг, у ньому проводяться заходи щодо підтримки зв'язків із суб'єктами звернень у системі засобів двостороннього зв'язку:

- 1) соціологічні опитування шляхом анонімного анкетування;
- 2) опитування шляхом надсилання електронного звернення через офіційний вебсайт Тростянецької міської ради або електронну скриньку Центру.

Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

19. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до Закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа – органом, якому вона підпорядковується, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному вебсайті та у Центрі.

Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги визначаються Кабінетом Міністрів України.

20. Тростянецька міська рада, а також керівник Центру можуть вносити суб'єкту 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).

У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівництво Тростянецької міської ради та її виконавчого комітету, а також керівника Центру та готує відповідні пропозиції щодо внесення змін до затверджених інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Керування чергою у Центрі

21. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі та на віддалених робочих місцях адміністраторів вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

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).

22. У Центрі, та у віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату й час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, та до адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації у відповідному розділі офіційної сторінки вебсайту Тростянецької міської ради. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно. Попередній запис суб'єкта звернення реєструється в журналі, який ведеться за довільною формою.

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

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

24. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – Вхідний пакет документів), а також 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 їхнього утворення).

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 їхнього місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

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

25. 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, а також зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

26. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі або у віддаленому робочому місці для роботи адміністратора Центру особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

28. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів Інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. Якщо 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 усуненні.

29. Адміністратор Центру складає Лист – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів у трьох примірниках (Додаток 3), у якому зазначаються інформація про заявника, дату прийняття документів, назву адміністративної послуги та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї.

30. Суб'єктові звернення надається примірник Листа – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник Листа – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

31. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його/її повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги в Центрі або у віддаленому робочому місці адміністратора, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'ером за додаткову плату, або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається у Листі – проходженні адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

32. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до Журналу обліку надання адміністративних послуг Центру надання адміністративних послуг (Додаток 4) 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 Листі – проходженні адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом

запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

33. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його/її повідомлення, адміністратора 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.

34. Після реєстрації вхідного пакета документів, адміністратора Центру формує справу про надання адміністративної послуги у паперовій та/або електронній формі та за потреби здійснює її копіювання та/або сканування. Сформована справа про надання адміністративної послуги, з долученим третім примірником Листа – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів, передається суб'єктові надання адміністративних послуг для прийняття відповідного рішення/відмови.

35. Інформацію про вчинені дії адміністратора Центру вносить до Листа – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги).

Лист – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, а також залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

36. Після вчинення дій, передбачених пп. 26-37 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 – проходженні адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, а також проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

37. Передача справ у паперовій формі від Центру або від віддаленого робочого місця адміністратора Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше, ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їхньої доставки адміністратором Центру та/або надсиланням відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

38. 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 – проходження адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів.

39. 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.

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

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

надавати інформацію на усний або письмовий запит (зокрема шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора/-ки 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

41. 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 або віддаленого робочого місця адміністратора Центру, про що зазначається у Листі – проходженні адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів.

42. Адміністратор Центру невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в Листі – проходженні адміністративної послуги з описом вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення їх до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

43. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові чи 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 Журналі обліку надання адміністративних послуг або в іншому документі, визначеному міською радою, який зберігається в матеріалах справи.

44. 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 формується і зберігається в архіві Центру.

45. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в Журналі обліку надання адміністративних послуг, у паперовій та/або електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

47. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (копія заяви суб'єкта звернення, копія результату адміністративної послуги та Лист-проходження надання адміністративної послуги та опису прийнятих документів та інші документи, повинні зберігатися в приміщенні Центру та в приміщенні, де розташоване 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 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.

Особливості діяльності адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці

48. Рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора приймається Тростянецькою міською радою, відповідно до вимог, зазначених у п. 7, 10 і 18 цього Регламенту, а також з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

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

Віддалене робоче місце адміністратора передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Робота віддаленого робочого місця адміністратора також забезпечує проведення виїзних прийомів адміністратора (у разі потреби) за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідного старостинського округу. До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

49. У приміщенні де розташоване віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пп. 10 і 18 цього Регламенту.

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

Особливості діяльності адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених в Тростянецькій міській територіальній громаді

51. Адміністратор Центру, що працює на віддаленому робочому місці, може обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

52. За рішенням Тростянецької міської ради, окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА

Додаток 1
до Регламенту відділу «Центр
надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради

**Графік роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради**

№ з/п	Дні тижня	Час роботи
1.	Понеділок	8.00 – 17.15 без перерви на обід
2.	Вівторок	8.00 – 17.15 без перерви на обід
3.	Середа	8.00 – 20.00 без перерви на обід
4.	Четвер	8.00 – 17.15 без перерви на обід
5.	П'ятниця	8.00 – 16.00 без перерви на обід
6.	Субота	8.00 – 15.00 без перерви на обід
7.	Неділя	вихідний

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА

Додаток 2
до Регламенту відділу «Центр
надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради

**Графік роботи відділених робочих місць адміністраторів відділу
«Центр надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради**

№ з/п	Дні тижня	Час роботи
1.	Понеділок	8.00 – 17.15 обідня перерва 12.00 – 13.00 год.
2.	Вівторок	8.00 – 17.15 обідня перерва 12.00 – 13.00 год.
3.	Середа	8.00 – 17.15 обідня перерва 12.00 – 13.00 год.
4.	Четвер	8.00 – 17.15 обідня перерва 12.00 – 13.00 год.
5.	П'ятниця	8.00 – 16.00 обідня перерва 12.00 – 13.00 год.
6.	Субота	вихідний
7.	Неділя	вихідний

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА

Лист-проходження
надання адміністративної послуги та опис прийнятих документів

Суб'єкт звернення:

Справа: № від

Назва адміністративної послуги:

№ п/п	Найменування суб'єкта надання адміністративної послуги	П.І.Б. та підпис посадової особи, що отримала комплект документів	Дата отримання комплекту документів	Дата отримання адміністратором адміністративної послуги, або документа про відмову у її видачі

Опис прийнятих документів :

- 1.
- 2.

Спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги:

Спосіб передачі вихідного пакету документів:

Адміністратор відділу /ВРМ ЦНАП

_____ (підпис)

_____ (П.І.Б.)

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА

Додаток 4
до Регламенту відділу «Центр
надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради

ЖУРНАЛ
обліку надання адміністративних послуг

Почато: «___» _____ 20__ р.

Закінчення: «___» _____ 20__ р.

Реєстраційний №	Дата прийняття (відмови в прийнятті) заяви та документи, що додаються	Назва адміністративної послуги	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Суб'єкт звернення (найменування юридичної особи або фізичної особи) ПІБ, підпис, дата	Прізвище та ініціали адміністратора, який прийняв пакет документів, підпис	Дата та підпис заявника про отримання адміністративної послуги (або відмітка про надіслання поштою)	Дата та підпис заявника про отримання відмови у наданні адміністративної послуги (або відмітка про надіслання поштою)

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА