

ЗАТВЕРДЖЕНО



виконавчого комітету

Олександрівської селищної ради

№ 20 жовтня 2021 року № 172

Регламент

**Центру надання адміністративних послуг  
Олександрівської селищної ради  
Кропивницького району  
Кіровоградської області**

**1. Загальні положення.**

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Олександрівської селищної ради Кропивницького району Кіровоградської області (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Олександрівської селищної ради Кропивницького району Кіровоградської області (далі - ЦНАП), дій працівників ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями селищної ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Олександрівського селищного голови, Положенням, цим Регламентом та іншими нормативно-правовими актами.

Затвердження Регламенту ЦНАП, як постійно діючого робочого органу, та внесення змін до нього здійснюється рішенням виконавчого комітету селищної ради.

Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг.

Терміни, які використовуються у цьому Регламенті вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги».

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП (далі – Перелік), формується керівником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується виконавчим комітетом селищної ради.

Форми інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, що надаються структурними підрозділами селищної ради, затверджуються виконавчим комітетом селищної ради.

Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП, віддалених місць для роботи його працівників (в разі їх утворення) затверджується селищним головою.

Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення здійснюється виключно в ЦНАП або в його віддалених місцях для роботи працівників ЦНАП (в разі їх утворення).

## **2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП**

2.1. Місцезнаходження ЦНАП: 27300, Кіровоградська область, Кропивницький район, смт Олександрівка, вулиця Незалежності України, 82.

На вході до приміщення (будівлі) ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

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

Графік роботи ЦНАП:

Понеділок, вівторок, четвер - з 08.00 до 17.00;

середа - з 08.00 до 20.00;

п'ятниця - з 08.00 до 16.00.

Без перерви на обід. Вихідні дні: субота, неділя.

Графік прийому суб'єктів звернення:

Понеділок, вівторок, четвер - з 08.00 до 16.00;

середа - з 08.00 до 20.00;

п'ятниця - з 08.00 до 16.00.

Без перерви на обід. Вихідні дні: субота, неділя.

Вхід до приміщень ЦНАП, який має сходи, облаштовується пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих

вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає: сектори очікування, інформування, прийому та обслуговування суб'єктів звернення та розміщується на першому поверсі будівлі для створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

2.3. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом 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 суб'єктам звернення забороняється.

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

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

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

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, 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 ЦНАП, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

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

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

2.6. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників ЦНАП можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП.

2.7. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернень та запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення - для регулювання черги.

2.8. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у ЦНАП здійснюється за допомогою інформаційних стендів та інформації на сайті селищної ради.

2.9. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та графік прийому суб'єктів звернень у ЦНАП, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях його працівників (в разі їх утворення);

- перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП та строки їх надання;

- інформаційні картки адміністративних послуг;

- бланки заяв та зразки їх заповнення;

- адреса та номери телефонів ЦНАП;

- адреса веб-сайту, факс, електронна пошта ЦНАП;

- положення та Регламент роботи ЦНАП;

- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- відомості про супутні послуги (у разі їх надання);

- скринька або книга відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці;

- графіки особистого прийому громадян керівництвом селищної ради.

Перелічена інформація розміщується у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці.

2.10. Інформаційні картки та бланки заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться в працівників ЦНАП, на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті.

2.11. Робочі місця працівників ЦНАП для прийому суб'єктів облаштовані інформаційними табличками із зазначенням інформації про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця працівників ЦНАП (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.13. 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, 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 ЦНАП може залучатися перекладач жестової мови.

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

2.15. ЦНАП облаштовується внутрішньою та зовнішньою системою видеоспостереження.

### **3. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг**

3.1. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.2. Селищна рада та керівник ЦНАП мають право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт надання оперативно інформує про це керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

### **4. Інформування суб'єктів звернення**

4.1. Працівники ЦНАП консультують із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення.

4.2. Працівники ЦНАП також:

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

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

- надають іншу необхідну інформацію та допомогу, яка пов'язана із наданням адміністративних послуг.

4.3. Олександрівська селищна рада створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАП або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в п.2.9 Регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.4. Інформація, що розміщується в приміщенні ЦНАП та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАП з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.

## **5. Керування чергою у ЦНАП**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

5.2. У ЦНАП, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях працівників ЦНАП (в разі їх утворення), 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, працівників ЦНАП, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті селищної ради чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

5.3. У ЦНАП можуть використовуватись інші інструменти керування чергою, які гарантують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

## **6. Прийняття заяви та інших документів**

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів) та видача документів (результату надання адміністративної послуги, далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП, його територіальних підрозділах або віддалених місцях для роботи працівників ЦНАП (в разі їх утворення).

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

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

6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, 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 самоврядування селищної ради.

6.4. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження.

6.5. Працівник ЦНАП перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, працівник ЦНАП повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні.

Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.6. Працівник ЦНАП складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) працівника ЦНАП із відміткою про дату його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи в електронній формі.

6.7. Працівник ЦНАП під час отримання вхідного пакету документів з'ясовує бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового

зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

6.8. Працівник ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації.

Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

6.9. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, працівник ЦНАП не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

6.10. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів працівник ЦНАП виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, працівник ЦНАП за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

6.11. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також повідомляється телефоном.

6.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через працівника ЦНАП із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну) або вносяться зміни у раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

6.13. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону чинного законодавства.



6.14. Після реєстрації вхідного пакету документів працівник ЦНАП формує справу у паперовій та електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.

6.15. Інформацію про вчинені дії працівник ЦНАП вносить до опису передачі справи у паперовій та /або електронній формі. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

## **7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

7.1. У випадках, не заборонених законодавством, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у ЦНАП.

7.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, працівник ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів направляє (передає) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі проходження справи із зазначенням часу, дати, найменування та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) працівника ЦНАП, що передав відповідні документи.

7.3. Передача справ у паперовій формі з ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з віддаленого місця для роботи працівника ЦНАП (у разі його утворення) не пізніше наступного робочого дня шляхом надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначається в узгодженому рішенні.

7.4. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

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

- своєчасно інформувати ЦНАП 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) працівника ЦНАП 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 ЦНАП.

## **8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту звернення**

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП, віддаленого місця для роботи працівника ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

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

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному селищною радою, і зберігається в матеріалах справи.

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

8.5. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, працівник ЦНАП 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.

8.6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень працівники і керівник ЦНАП.

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи зберігаються в суб'єкта надання послуги, крім випадків, де суб'єктом надання послуги є ЦНАП, тоді документи зберігаються в ЦНАП.

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

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, працівником ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці, подається ЦНАП для узагальнення в порядку, визначеному Регламентом центру.

## **9. Терміни надання адміністративної послуги**

9. Термін надання адміністративної послуги зазначається в Інформаційній картці та не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законом.

## **10. Оскарження результатів надання адміністративних послуг**

10.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу щодо результату надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно суб'єкта надання адміністративної послуги, що розглядав справу.

10.2. Скаргу може бути подано протягом тридцяти календарних днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

10.3. Скарга, яка подається до ЦНАП, підлягає реєстрації у встановленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

10.4. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома скаржника.

## **11. Оскарження дій або бездіяльності працівників ЦНАП**

11.1. У ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

11.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність працівників ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

11.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність працівників ЦНАП є керівник ЦНАП, або особа яка його заміщає. Скарги на дії чи бездіяльність суб'єктів надання адміністративних послуг розглядаються керівництвом відповідних органів.

11.4. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є керівництво селищної ради.

11.5. Керівник ЦНАП розглядає скаргу не більше п'ятнадцяти робочих днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового

вивчення матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник ЦНАП має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти календарних днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом зверненням спосіб.

11.6. Керівництво суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язане розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу прийнятого рішення у ЦНАП для доведення його до відома суб'єкту звернення.

11.7. Керівник ЦНАП, в межах своїх повноважень, порушує питання про відповідальність посадових осіб, з вини яких було допущено порушення.

## **12. Особливості діяльності територіального підрозділу ЦНАП, працівника ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці**

12.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця працівника ЦНАП приймається селищною радою, відповідно до вимог 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 працівника ЦНАП 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.

Віддалене робоче місце може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця працівника ЦНАП забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця працівника ЦНАП, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається селищною радою.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

12.2. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце працівника ЦНАП, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених п.2.4. цього Регламенту.

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

**Керуючий справами (секретар)  
виконавчого комітету  
Олександрівської селищної ради**



**С.Антіпов**