



**БОЛЕХІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Р І Ш Е Н Н Я

чергова п'ятдесята сесія восьме демократичне скликання

грудня 2024 року

м. Болехів

№ -50/24

**Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг Болехівської міської ради**

З метою забезпечення ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг Болехівської міської ради, а також створення умов для надання мешканцям громади всіх необхідних соціально важливих адміністративних послуг в зручний і доступний способи та покращення якості їх надання, на підставі частини 10 статті 12 Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «Про адміністративні послуги», відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), враховуючи рішення міської ради від 07.07.2020 № 07-53/20 «Про утворення Центру надання адміністративних послуг Болехівської міської ради як постійно діючого робочого органу», керуючись статтею 25 Закону України від 21.05.1997 № 280/97 «Про місцеве самоврядування в Україні», Болехівська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Болехівської міської ради в новій редакції (додаток до рішення).
2. Рішення Болехівської міської ради від 26.08.2020 № 12-54/20 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Болехівської міської ради» та від 25.05.2021 № 05-09/21 «Про внесення змін до рішення міської ради від 26.08.2020 № 12-54/20 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Болехівської міської ради» вважати такими, що втратили чинність.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів Василя ЮРОЧКА та постійну комісію міської ради з питань охорони прав людини, законності, правопорядку, регламенту, депутатської етики, запобігання корупції, сприяння депутатській діяльності, захисту прав учасників і ветеранів АТО/ООС та їх сімей (В. ЯЦИНИН).

Міський голова

Іван ЯЦИНИН

**РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
Болехівської міської ради**

I. Загальні положення

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Болехівської міської ради як постійно діючого робочого органу (далі – Центр), його територіальних підрозділів (у разі їх створення) та 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:

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

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

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

1. Центр розміщено в центральній частині міста Болехова у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи.

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.

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

Вхід до приміщення Центру облаштовується кнопкою виклику, пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

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

Облаштування Центру позначенням «Центр Дії», навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у Центрі), піктограмами здійснюється за зразками згідно з [додатками 1-4](#) до рішення.

Для оздоблення стін рекомендоване використання кольорів згідно з [додатком 5](#) до рішення.

У кольорі чи елементах меблів рекомендованим є використання хоча б одного з кольорів, яким оздоблено стіни Центру.

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 прилеглої 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 інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

2. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- ✓ сектор прийому;
- ✓ сектор інформування;
- ✓ сектор очікування;
- ✓ сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі, в якій створюються належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

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

Закрита частина може розміщуватися на другому поверсі будівлі.

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

4. 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 приміщенні Центру), інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги (у разі проведення такого прийому в приміщенні Центру), а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

Сектор інформування облаштовується столом, 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 секторі прийому, інформування, очікування та обслуговування.

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.

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

Сектор очікування обладнується автоматизованою системою керування чергою, та при можливості системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

У приміщенні Центру, його територіальних підрозділів (у разі утворення), 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 на робочих місцях адміністраторів, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

6. Сектор обслуговування у Центрі утворюються за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

7. Площа секторів очікування та обслуговування Центру, його територіального підрозділу (у разі утворення) 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 має складати не менш як 50 кв. метрів.

8. На інформаційних стендах та/або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

✓ найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів (в разі їх утворення), 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 (в разі їх утворення), віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернень та відповідно до вимог «Закону України «Про адміністративні послуги»;

✓ перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи (в разі їх утворення), віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів 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;

- ✓ Положення про Центр;
- ✓ Регламент Центру;
- ✓ графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами міської ради, міським головою, керівником військово-цивільної адміністрації (у разі проведення такого прийому в приміщенні 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 приміщенні 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.

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи (в разі їх утворення), віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру (у разі їх утворення), віддалені робочі місця адміністраторів, затверджується міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг у Центрі, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті Центру чи веб-сайті міської ради.

11. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німи або глухоніми, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

12. 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 (у разі їх утворення), на віддалених робочих місцях адміністраторів.

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

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Міська рада, а також керівник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт їх надання своєчасно інформує про це міську раду, 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 8 розділу II цього регламенту («Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр»), а також відомості про місце розташування Центру (його територіальних підрозділів (в разі їх утворення), віддалених робочих місць адміністраторів), 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.

3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті Центру чи міської ради має бути зручною для пошуку та копіювання.

4. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів (в разі їх утворення), до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням засобів

телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

V. Керування чергою в Центрі

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів) 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 термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

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 міської ради). 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 (в разі їх утворення), віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

За рішенням міської ради окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста, а також у випадках, передбачених законодавством, інша уповноважена посадова особа виконавчого органу 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 (в разі його утворення), віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора 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 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, у двох примірниках.

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

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 (в разі його утворення), віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами

поштового, 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/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або 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 (та/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 та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

12. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

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 адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу (в разі його утворення), віддаленого робочого місця адміністратора 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 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 акт 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) 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 (в разі його утворення), віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора, 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/або 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/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 та/або в журналі реєстрації заяв суб'єктів звернень та видачі документів про надання адміністративних послуг, і зберігається в матеріалах справи.

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

4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в центрі протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг 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, що додаються до неї) зберігається у приміщенні Центру, його територіального підрозділу (в разі його утворення), 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 (в разі його утворення), 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-VIII Регламенту Центру.

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 міською радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 1 та 4 розділу II Регламенту Центру («Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр»), 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 4 розділу II Регламенту Центру («Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр»),

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 (в разі їх утворення)

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

3. Сервіс «Мобільний центр» застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) мешканцям населених пунктів, визначених міською радою, з урахуванням територіальної доступності.

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

Міська рада може визначати 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, його територіального підрозділу (в разі утворення), 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** розділу X Регламенту Центру;

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 міської, селищної, сільської 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 розділу X Регламенту Центру.

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

1) розмішувати 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 Регламенту Центру.

**ЗРАЗОК ТА ОПИС
позначення «Центр Дії»**



1. Позначення «Центр Дії» має форму прямокутника та складається з логотипу «Дія» та дескриптора «Центр».

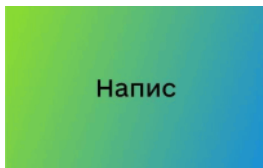
2. Логотип «Дія» складається із шрифтового напису «Дія», розміщеного в центрі квадрата з округлими згладженими кутами. Для логотипа використовується шрифтова гарнітура «e-Ukraine» та суцільна заливка чорного кольору, що має таке значення:

■ EX – #000000; CMYK – 0 %, 0 %, 0 %, 100 %.

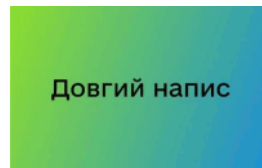
3. Логотип «Дія» не може бути меншим від дескриптора «Центр», розміщеного поряд. Відстань між ними повинна бути рівною ширині символу «і».

4. Дескриптор «Центр» виконується літерами чорного кольору шрифтовою гарнітурою «e-Ukraine».

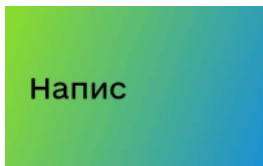
**ЗРАЗКИ ТА ОПИС
навігаційних табличок**



Зразок 1



Зразок 2



Зразок 3



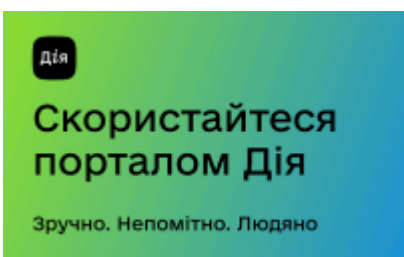
Зразок 4



Зразок 5



Зразок 6



Зразок 7

1. Навігаційні таблички, що розміщуються в Центрі, 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) можуть розміщуватися 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», «Сходи», «Конференц-зал», «Вхід заборонено», «Кнопка виклику адміністратора», «Wi-Fi2», «Архів», «Комунальні послуги», «Ведеться відеоспостереження», «Ведеться аудіоспостереження», «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 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; СМУК – 37 %, 0 %, 77 %, 14 %.

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 %.

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 %.

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 %.