

## **РЕГЛАМЕНТ** **роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Запоріжжя** **та його територіальних підрозділів**

### **1. Загальна частина**

1.1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя (далі - ЦНАП), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворювання), порядок дій адміністраторів та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги» та Положенні про Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальних підрозділах (далі-Положення).

1.3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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.

У ЦНАП та його територіальних підрозділах послуги надаються адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у ЦНАП не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися у ЦНАП посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень із Запорізькою міською радою.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Запорізької міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови,

Положенням про Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя, Регламентом роботи ЦНАП та його територіальних підрозділів.

## **2. Вимоги до приміщень, в яких розміщуються територіальні підрозділи ЦНАП. Графіки їх роботи**

2.1. ЦНАП та його територіальні підрозділи розміщуються в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

2.2. На вході до приміщення ЦНАП та його територіальних підрозділів розміщуються вивіски з позначенням «Центр надання адміністративних послуг», яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

Час прийому суб'єктів звернення встановлюється: для ЦНАП Вознесенівський (Центральний) - шість днів на тиждень не менше семи з половиною годин на день без перерви на обід; для територіальних підрозділів ЦНАП - п'ять днів на тиждень та сім з половиною годин на день без перерви на обід. Один день на тиждень щовівторка прийом суб'єктів звернень територіальні підрозділи ЦНАП здійснюють до 20-00 години, Вознесенівський (Центральний) ЦНАП щочерверга до 20-00 години.

Прийом та видача документів здійснюється за наступними графіками:

### Вознесенівський (Центральний) ЦНАП:

|                                         |                  |
|-----------------------------------------|------------------|
| Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця : | з 08:00 до 16:30 |
| Четвер:                                 | з 08:00 до 19:30 |
| Субота:                                 | з 08:00 до 15:00 |
| Неділя:                                 | вихідний         |

### територіальні підрозділи ЦНАП:

|                            |                  |
|----------------------------|------------------|
| Понеділок, середа, четвер: | з 08:00 до 16:30 |
| Вівторок:                  | з 08:00 до 19:30 |
| П'ятниця:                  | з 08:00 до 15:00 |
| Субота, неділя:            | вихідні          |

2.3. Перед входом до приміщень ЦНАП та його територіальними підрозділами розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

2.4. Вхід до приміщення ЦНАП та його територіальних підрозділів, які мають сходи, облаштовуються пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

2.5. У приміщенні ЦНАП та в його територіальних підрозділах облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

2.6. На прилеглий до ЦНАП та його територіальних підрозділів територіях 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. Приміщення та стоянки ЦНАП, територіальних підрозділів ЦНАП облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших

малобольних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2.7. Приміщення ЦНАП та приміщення його територіальних підрозділів поділяються на відкриту та закриту частини.

2.8. Відкрита частина розміщується на першому поверсі приміщення.

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:

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

2.9. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини ЦНАП, територіальних підрозділів ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

2.10. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАП та при вході в його територіальних підрозділах. У відповідному секторі здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП та його територіальних підрозділів.

2.10. 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 інформаційні термінали, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

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

2.12. Для висловлення суб'єктами звернення зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, приміщення, де розміщено сектор інформування ЦНАП, у територіальних підрозділах ЦНАП, на віддалених робочих місцях адміністратора (у разі їх утворення), облаштовуються відповідні засоби (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.13. Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі в приміщенні ЦНАП та його територіальних підрозділах розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на

форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості надання їм адміністративних послуг, в тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на веб-сайті ЦНАП м. Запоріжжя та на веб-сайті департаменту надання адміністративних послуг Запорізької міської ради. Зазначена інформація розміщується також в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування.

2.14. Сектор очікування розміщується в просторному приміщенні площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП та його територіальних підрозділів протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів, достатній кількості стільцями, тощо.

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

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

2.17. Площа секторів очікування та обслуговування ЦНАП, його територіальних підрозділів та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (у разі його утворення), повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернень і роботи адміністраторів.

2.18. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

1) найменування ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2) графік роботи ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується Запорізькою міською радою;

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

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

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративного збору;

7) прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП або керівника його територіального підрозділу, контактні телефони, адреса електронної пошти;

8) положення про Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя;



9) регламент Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальних підрозділів;

10) графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщенні ЦНАП та його територіальних підрозділах.

2.19. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення) повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі, на інформаційних терміналах. Адміністративні послуги в переліку групуються:

- за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення;
- за сферами правовідносин (законодавства);
- за суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.21. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та його територіальні підрозділи, на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується рішенням Запорізької міської ради, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.22. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі очікування на стендах-накопичувачах або столах з вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.23. 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.

2.24. Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, залучається перекладач жестової мови.

2.25. У разі надання адміністративних послуг через ЦНАП консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у ЦНАП та його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

### **3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

3.1. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу, яку він надає, затверджується інформаційна і технологічна картки, у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

3.2. Запорізька міська рада, а також Департамент можуть вносити суб'єктові надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток (у тому числі, для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, суб'єкт її надання своєчасно інформує Департамент та готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних і технологічних карток.

#### **4. Робота інформаційного підрозділу ЦНАП**

4.1. Надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП та його територіальних підрозділах здійснюється адміністратором рецепції.

Адміністратор рецепції також:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;
- консультує суб'єктів звернень 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.

4.2. Департамент створює та забезпечує роботу вебсайту ЦНАП, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.2 цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАП та його територіальних підрозділах (в тому числі, на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАП, його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

#### **5. Керування чергою в ЦНАП та його територіальних підрозділах**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування відвідувачів у ЦНАП та його територіальних підрозділах запроваджено автоматизовану систему керування чергою.

5.2. Для зручного обслуговування суб'єктів звернень та попередження утворенню черг у ЦНАП та його територіальних підрозділах здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП, його територіальних підрозділів з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП м. Запоріжжя, через чат-бот у Вайбері).

## **6. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП та його територіальних підрозділах**

6.1. 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 у ЦНАП, або його територіальних підрозділах, за місцем розміщення віддаленого робочого місця адміністратора (у разі його утворення).

6.2 У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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».

6.6. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП, його територіальному підрозділі за місцем розміщення віддаленого робочого місця адміністратора (у разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

6.7. 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.

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

6.9. Адміністратор 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.

6.10. Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.11. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом із проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора ЦНАП або його територіального підрозділу, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається у матеріалах про надану адміністративну послугу. У разі надходження вхідного пакету документів засобами поштового зв'язку до ЦНАП або до його територіальних підрозділів адміністратор надсилає суб'єкту звернення смс сповіщення про отримання ЦНАП документів.

6.12. Адміністратор ЦНАП 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 ЦНАП, його територіальному підрозділі, на віддаленому робочому місці адміністратора (у разі його утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.13. Адміністратор 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 ЦНАП, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення) проводиться централізовано (зокрема, шляхом запровадження електронного документообігу).

6.14. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та, в разі потреби, здійснює її копіювання та/або сканування.

6.15. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або в 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.

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

7.1 Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1- 6.15 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП, адміністратор територіального підрозділу ЦНАП, адміністратор віддаленого робочого місця (у разі його утворення) зобов'язані



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 проставлянням підпису та печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі між ЦНАП, його територіальними підрозділами, віддаленими робочими місцями адміністраторів (у разі їх утворення) 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 за погодженням їх доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. 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.

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється керівниками та адміністраторами територіальних підрозділів ЦНАП.

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) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи.

7.6. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги, тощо) адміністратор невідкладно інформує про це керівника ЦНАП.

## **8. Передача вхідного пакета документів суб'єктові 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 (або до його територіальних підрозділів), про що зазначається в листі про проходження справи.

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



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.

8.4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

8.5. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в ЦНАП, його територіальних підрозділах 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 ЦНАП, а потім передається відповідному суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

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

8.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори та керівники територіальних підрозділів ЦНАП.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія) та/або електронній (скановані копії документи) та інші документи, визначені наказом Департаменту надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради (далі-Департамент), зберігаються в приміщенні ЦНАП та його територіальних підрозділах.

8.9. Інформація про адміністративні послуги надані на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення), подається відповідному керівнику територіального підрозділу ЦНАП для узагальнення в порядку, визначеному цим Регламентом.

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

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

8.11. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

8.12. Адміністратор невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію про 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.

8.13. 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 ЦНАП або до його територіальних підрозділів, про що зазначається в листі про проходження справи.

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

8.15. Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 6.1.-8.14. цього Регламенту.

## **9. Особливості діяльності територіального підрозділу ЦНАП, адміністратора ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці**

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу ЦНАП, віддалених робочих місць адміністраторів приймається Запорізькою міською радою, відповідно до вимог, зазначених у розділі 2 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. Територіальний підрозділ ЦНАП, 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.

9.3. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг.

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

## **10. Особливості діяльності адміністратора ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці**

10.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням наступного сервісу:

- «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, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

10.2. Формування комплекту програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється залежно від адміністративних послуг, які надаються на такому робочому місці.

10.3. Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

10.4. Сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується для надання адміністративних послуг маломобільним групам населення.

10.5. Запорізькою міською радою можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

10.6. Заяви про надання сервісу подаються до ЦНАП, його територіальних підрозділів суб'єктами звернення, їх представниками, родичами, особами, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, 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 - зателефонувавши на рецепцію ЦНАП або до його територіальних підрозділів;

2) у паперовій формі - у разі надсилання заяви поштою;

3) в електронній формі - заповнивши заявку на сайті ЦНАП м. Запоріжжя.

10.7. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного Департаментом.

10.8. Про свій візит адміністратор попереджає суб'єкта звернення або особу, яка подала заяву про надання відповідного сервісу.

10.9. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності таких підстав:

1) суб'єкт звернення не належить до категорії осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 10.4. цього Регламенту;

2) послуга не включена до переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному робочому місці;

3) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

10.10. Прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

Секретар міської ради

Анатолій КУРТЄВ