****

**РОГАТИНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСТЬ**

**РІШЕННЯ**

від 30 січня 2025 р. № 10661 57 сесія VIII скликання

м. Рогатин

**{name}**

Про нову редакцію Регламенту

Центру надання адміністративних послуг

Рогатинської міської ради

**{name}**

З метою реалізації норм Закону України «Про адміністративну процедуру» та керуючись статтями 25, 26, частиною 4 статті 54, частиною 1 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Рогатинської міської ради в новій редакції, згідно з додатком.
2. Рішення 6 сесії міської ради від 25 лютого 2021 року №497 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Рогатинської міської ради» вважати таким, що втратило чинність.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань законності та місцевого самоврядування (голова комісії – Володимир СТРУК).

Міський голова Сергій НАСАЛИК

Додаток

до рішення 57 сесії

Рогатинської міської ради

від 30 січня 2025 року № 10661

РЕГЛАМЕНТ   
центру надання адміністративних послуг

Рогатинської міської ради

Загальна частина

1.Регламент Центру надання адміністративних послуг Рогатинської міської ради розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 (із змінами),з урахуванням вимог щодо доступності осіб з інвалідністю та інших маломобільнх груп населення.

Цей регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених 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 та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр та регламентом центру.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

5. Центр розміщується в зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком його роботи.

Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру затверджується рішенням сесії міської ради, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

Вхід до центру повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

На прилеглій до центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення. За потреби на прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

На прилеглій до центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення.

6. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

* сектор прийому;
* сектор інформування;
* сектор очікування;
* сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв’язку, а також збереження документів, справ, журналів реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб’єктам звернення забороняється.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами 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 робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

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

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

У приміщеннях центру, 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).

10. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. 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.

11. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для

центру, який утворюється при районній державній адміністрації - не менш як 50 кв. метрів.

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

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

- графік роботи центру, його територіальних підрозділів, та віддалених робочих місць (прийомні дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, через віддалені робочі місця та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

-  строки надання адміністративних послуг;

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

- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

- прізвище, ім’я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

-  користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

- положення про центр;

- регламент центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, 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.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями 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 іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

16. 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.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Орган, що утворив центр, а також керівник центру можуть вносити суб’єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її 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.

Робота інформаційного підрозділу центру

19. 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.

20. Міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

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

22. Суб’єктам звернення, які звернулися до центру (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.

Керування чергою в центрі

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

24. 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 персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У центрі, його територіальних підрозділах, та на віддалених 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, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр).

Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

У разі спізнення суб’єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб’єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

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

Прийняття заяви та інших документів у центрі

27. 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 у віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

28. 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, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

29. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

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

31. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

32. 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.

33. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб’єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

34. 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.

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

36. 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 спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового, у тому числі, за бажанням суб’єкта звернення, кур’єром за додаткову плату або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб’єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб’єкта звернення.

37. 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.

38. 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 (за можливості).

39. 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.

40. 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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

41. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27 - 40 цього регламенту, адміністратор центру зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

42. Передача справ у паперовій формі від центру до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

43. 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.

44. 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.

45. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:

- своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

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

Передача вихідного пакета документів суб’єктові звернення

46. 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, про що зазначається в листі про проходження справи.

47. 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.

48. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому 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 зберігається в матеріалах справи.

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

50. 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.

51. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

52. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб’єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіальних підрозділів, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

53. Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

54. Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.

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

55. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається міською радою утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

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

Віддалене робоче місце адміністратора 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 адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора 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 адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

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.

56. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього регламенту.

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

**Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці,  утворених в об’єднаній територіальній громаді**

58. Територіальний підрозділ центру, що утворений в об’єднаній територіальній громаді, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

59. За рішенням міської ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

**Адміністративна процедура**

У сфері дотримання норм Закону України «Про адміністративну процедуру» здійснює проведення адміністративних процедур по виконанню норм Закону України «Про адміністративну процедуру», зокрема:

60. Розпочинає адміністративне провадження.

61. Залишення заяви без руху. Повідомлення заявника про залишення заяви без руху (помилки або неповний пакет документів);

62. Надання заявнику роз’яснення щодо порядку здійснення адміністративного провадження, а також щодо змісту своїх прав та обов’язків у межах адміністративного провадження, визначених законом.

63. Звернення при потребі за адміністративною взаємодопомогою до іншого адміністративного органу з метою вчинення однієї чи декількох необхідних дій у рамках адміністративного провадження.

64. Ознайомлення заявника з матеріалами справи (крім відомостей, що відповідно до закону віднесені до інформації з обмеженим доступом), надання йому можливості робити з них витяги, копії тощо, у тому числі з використанням технічних засобів, під час здійснення та після завершення адміністративного провадження, отримувати інформацію про процедурні дії та процедурні рішення, вчинені (прийняті) під час здійснення адміністративного провадження. Повідомляти заявника про дату, час і місце слухання у справі (в разі його проведення).

65. Залучення до участі в адміністративному провадженні іншого учасника та/або особи, яка сприяє розгляду справи. Призначення експертизи, отримання консультації та/або висновку спеціаліста. Зупинення та поновлення адміністративного провадження;

66. Ухвалення рішення щодо продовження строку здійснення адміністративного провадження, відмову від розгляду заяви або скарги та закриття адміністративного провадження, досягнення примирення на будь-якому етапі здійснення адміністративного провадження за скаргою, вчинення іншої дії, що не суперечить закону та сприяння розгляду справи.

67. Запрошення учасника адміністративного провадження, особи, яка сприяє розгляду справи, здійснюється не пізніше ніж за сім календарних днів до дня відповідної процедурної дії. Цей строк може бути зменшено у разі, якщо обставини вимагають прийняття рішення у найменший строк, про що у запрошенні надається обґрунтоване пояснення. Вручає особисто, або передає запрошення у Службу діловодства для вручення. Запрошення вручається особисто під підпис, надсилається поштовим відправленням або іншими засобами зв’язку (телефоном, електронною поштою тощо) за наявними у справі контактними даними, про що в матеріалах справи робиться відповідний запис. Заявник також невідкладно повідомляється - про процедурні рішення і процедурні дії у провадженні.

68. Офіційно засвідчує справжність підпису особи, а також копію документа чи витягу з нього, якщо таке офіційне засвідчення пов’язано з метою адміністративного провадження. Офіційне засвідчення справжності підпису здійснюється тільки у разі, якщо підпис поставлено чи визнано у присутності посадової особи відділу. Не допускається офіційне засвідчення справжності підпису без доданого до нього тексту, а також за виключенням випадків, якщо законом вимагається виключно нотаріальне засвідчення.

69. Початок провадження за власною ініціативою відповідно до принципів законності та офіційності, включаючи виконання власних повноважень, визначених законом. Настання події, визначеної законом як підстави для прийняття адміністративного акта, порушення права, свободи чи законного інтересу особи або публічного інтересу, виявлене цим адміністративним органом.

70. Фіксування в матеріалах справи усної заяви, отриманої на особистому прийомі шляхом оформлення її посадовою особою в письмовій формі в момент її подання. Оформлена в такий спосіб заява підписується заявником.

71. При вчиненні процедурних дій забезпечує  можливість безоплатного одержання заявниками в достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення, надання допомоги в оформленні заяв.

72. Ухвалення рішення про залишення заяви без руху у разі якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог.

73. Встановлення строку, достатнього для усунення заявником виявлених недоліків. За клопотанням заявника продовжити строк усунення виявлених недоліків.

74. При відсутності відповідної компетенції адміністративного органу, невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин - не пізніше п’яти робочих днів, отримана заява надсилається за належністю до іншого адміністративного органу для розгляду по суті, про що в той самий день письмово повідомляється заявник.

75. Прийняття рішення про відмову у прийнятті заяви до розгляду у випадках, передбачених ст. 45 закону, про що невідкладно повідомляється особа, яка подала заяву.

76.Прийняття рішення про початок адміністративного провадження за власною ініціативою або вчинення першої процедурної дії у справі. Адміністративне провадження за власною ініціативою на власний розсуд, крім випадків, якщо згідно із законом адміністративний орган зобов’язаний ініціювати та розпочати адміністративне провадження.

77. Встановлення наявності та достатності матеріалів у справі, а також за необхідності невідкладного розгляду та вирішення справи ( під час підготовки справи до розгляду ).

Під час проведення цих процедур посадова особа:

1) витребовує додатково документи та відомості, що перебувають у володінні органів місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації, що належить до сфери управління міської ради;

2) залучає до участі в адміністративному провадженні адресата, повідомляє йому правові підстави початку адміністративного провадження та можливі наслідки прийняття адміністративного акта;

3) повідомляє заінтересованим особам про початок адміністративного провадження та про їхні права на участь в адміністративному провадженні;

4) повідомляє учасникам адміністративного провадження порядок ознайомлення з матеріалами справи, їхні права і обов’язки;

5) надає учасникам адміністративного провадження можливість подати документи, клопотання, пояснення та зауваження, довести обставини, що мають значення для вирішення справи;

6) вирішує питання про необхідність залучення до участі в адміністративному провадженні осіб, які сприяють розгляду справи, призначення експертизи, проведення огляду на місці або огляду речей, проведення слухання у справі;

7) виконує інші передбачені законом обов’язки в рамках адміністративного провадження.

78. Витребування необхідних документів та відомостей, збирання доказів, проведення слухання у справі та інші процедурні дії під час адміністративного провадження здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про адміністративну процедуру».

79. Ухвалення рішення про надання чи відмови в наданні особі статусу заінтересованої особи у порядку, встановленому [статтею 50](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#n362) Закону України «Про адміністративну процедуру», про що повідомляється такій особі та зазначається у матеріалах справи.

80 Розгляд поданого учасником адміністративного провадження клопотання невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин - не пізніше трьох робочих днів з дня його надходження, та приймає рішення щодо нього.

81 Під час здійснення та після завершення адміністративного провадження надає його учаснику можливість ознайомлюватися з матеріалами справи (крім відомостей, які відповідно до закону віднесені до інформації з обмеженим доступом), робити з них витяги, знімати копії, у тому числі з використанням технічних засобів.

82.Здійснення неупередженого дослідження всіх обставини справи, у тому числі ті, що є сприятливими, а також ті, що є несприятливими для учасників адміністративного провадження.

83. Розгляд клопотання учасника провадження про витребування доказу, що перебуває у володінні органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, що належить до сфери його управління.

84. Інформування заявника про отримані від заінтересованих осіб пояснення та/або зауваження щодо заяви.

85. Якщо слухання у справі не проводиться, перед прийняттям рішення направити заявнику пояснення та/або зауваження інших учасників адміністративного провадження та забезпечити можливість заявнику надати відповідь. Зазначене правило не застосовувати, якщо заява задовольняється в повному обсязі.

86. Призначати експертизу з визначенням експерта чи експертної установи та питань експертизи для з’ясування обставин справи та надання їм оцінки, що потребують спеціальних знань.

87. Отримувати, при необхідності для вирішення справи, погодження чи висновку іншого адміністративного органу чи уповноваженої особи. Здійснювати огляд на місці та огляд речей у випадках визначених Законом України «Про адміністративну процедуру».

88. У випадках та порядку, визначених законом, адміністративне провадження повністю або частково здійснювати в автоматичному режимі (за допомогою програмних засобів, без втручання людини).

89. Інформувати учасника адміністративного провадження про можливі негативні наслідки його неучасті у провадженні та ненадання пояснень та/або заперечень у справі, у тому числі у разі оскарження адміністративного акта.

90.Зупинити адміністративне провадження, у тому числі за заявою особи.

91. Відновити провадження за ініціативою адміністративного органу або за заявою особи після припинення обставини, що спричинила зупинення адміністративного провадження. Відмова учасника, за ініціативою якого розпочато адміністративне провадження, від розгляду його заяви або скарги є підставою для закриття такого провадження.

92. Після проведення усіх процедурних дій та наявності ймовірності негативного рішення організує підготовку документів до слухання. Під час слухання ведеться протокол. Учасник адміністративного провадження має право подати пояснення та/або заперечення щодо змісту протоколу слухання, що додаються до протоколу.

93. Передача для розгляду сесією або виконавчим комітетом усіх підготовлених при здійсненні процедурних дій документів разом з проєктом адміністративного акту, висновком про законність звернення фізичної чи юридичної особи та відсутністю обставин для ухвалення негативного адміністративного акту після слухань .

94. Процедурні дії при оскарженні адміністративного акту посадові особи відділу проводять відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру».

**Заключні положення**

  Працівники ЦНАП працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників ЦНАП складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується керівником ЦНАП.

Для обліку робочого часу працівників ЦНАП, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

Суб’єктам господарювання, які надають супутні послуги у ЦНАП, рекомендується працювати згідно з режимом роботи ЦНАП.

Вхід сторонніх осіб в службові приміщення ЦНАП обмежується.

Працівники ЦНАП несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей

Секретар міської ради Христина СОРОКА