

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
Теплицької сільської ради Болградського району Одеської області

I. Загальні положення

1.1. Регламент центру надання адміністративних послуг Теплицької сільської ради Болградського району Одеської області (надалі – Регламент) 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 р. № 588 (зі змінами).

1.2. Регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Теплицької сільської ради (далі - ЦНАП), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/мобільних центрів (у разі їх утворення), порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Теплицької сільської ради Болградського району Одеської області.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями сільської ради, рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями сільського голови, Положенням про ЦНАП та цим Регламентом.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАПу, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через ЦНАП.

1.6. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП (далі – Перелік), формується начальником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується сільською радою.

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

1.9. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

1.10. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщується в центральній частині села Теплиця за адресою: вулиця Центральна, будинок 135 села Теплиця Болградського району Одеської області, у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

2.2. На вході до приміщення (будівлі) ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про графік роботи.

2.3. Вхід до ЦНАП облаштовано пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та сходами з поручнями.

2.4. На прилеглої до ЦНАП території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.5. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

У відкритій частині розміщено місця для: очікування та інформування, а також для прийому та обслуговування суб'єктів звернення.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

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

Вхід до закритої частини суб'єктам звернення забороняється.

2.6. У ЦНАП облаштовується зона інформування та визначається працівник (працівники) відповідальний за перший контакт з суб'єктами

звернень, і загальне інформування та консультування суб'єктів звернень з питань діяльності ЦНАП.

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

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

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі на інформаційному стенді 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.

2.9. Сектор очікування розміщується у приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом дня, та облаштовується у достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

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

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

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, 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 ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

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

- інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді;

- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- положення про ЦНАП;
- регламент ЦНАП;
- графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами сільської ради;
- скринька та книга відгуків і пропозицій, яка розміщується на чільному та у доступному місці;
- інша інформація за рішенням начальника ЦНАП.

2.12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, 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.

Через ЦНАП надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги", розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р "Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг".

2.13. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті Теплицької сільської ради.

2.14. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів, інших необхідних матеріалів на стендах.

2.15. 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.

2.16. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться у адміністраторів ЦНАП.

2.17. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів облаштовані інформаційними табличками із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

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

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

III. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг

3.1. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

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

3.3. Керівник ЦНАП має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

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

IV. Інформування суб'єктів звернення

4.1. У ЦНАП визначається посадова особа (інформатор) для надання допомоги суб'єктам звернення, консультування їх із загальних питань діяльності ЦНАП, про що зазначається в посадових обов'язках.

4.2. У інформатора суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;
- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
- інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
- вихідний пакет документів;
- іншу допомогу, яка необхідна перед прийомом в працівника ЦНАП та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг.

4.3. Начальник ЦНАП забезпечує наповнення сторінки на веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.11 цього регламенту.

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

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

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

V. Керування чергою у ЦНАП

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

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАПу реєструється за допомогою терміналу у такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (з зазначенням його прізвища та імені).

5.4. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора ЦНАП на певну визначену дату (день) та час.

5.5. Попередній запис здійснюється шляхом особистого або телефонного звернення до адміністратора.

5.6. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

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.

6.2. За рішенням органу, який утворив ЦНАП, окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста.

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

6.4. 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.

6.5. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП 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 портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та самоврядування сільської ради.

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

6.7. Адміністратор ЦНАП 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.

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

6.9. 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.

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

6.11. Адміністратор ЦНАПу 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, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.12. Адміністратор ЦНАП 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.

6.13. 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 ЦНАПу 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.

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

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

6.16. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАПу 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.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених у розділі 6 цього Регламенту, адміністратор ЦНАПу 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 проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив ЦНАП, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки адміністратором ЦНАП, 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.

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 та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

7.4. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

7.5. Адміністратор у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.

7.6. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами ЦНАП відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника ЦНАП.

7.7. 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.

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

7.8. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через ЦНАП.

8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив ЦНАП, 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 адміністратором ЦНАП, і передається представнику оператора поштового зв'язку за накладною, під підпис.

8.4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в ЦНАП протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

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

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник ЦНАПу.

8.7. 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, визначені органом, що утворив ЦНАП) за рішенням органу, що утворив ЦНАП, може зберігатися в

приміщенні ЦНАПу, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

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

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

Адміністратор ЦНАПу 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 ЦНАПу, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор ЦНАПу 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 у розділах 6, 7, 8 цього Регламенту.

9. Терміни надання адміністративної послуги

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

9.2. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення. При цьому термін доставки поштової кореспонденції не зараховується до терміну надання адміністративної послуги.

10. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг

10.1. Основними завдання моніторингу є:

- контроль всіх дій адміністраторів ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;
- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідних пакетів документів;

- вдосконалення процедури видачі вихідного пакету документів;
- супровід та загальна координація дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- інформування начальника ЦНАП та сільського голови, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

10.2. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори ЦНАП інформують про це начальника ЦНАП.

10.3. Інформування сільського голови про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом начальника ЦНАП.

10.4. Адміністратори ЦНАП щомісяця, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують письмовий перелік адміністративних послуг в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг, якими порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів. Такий перелік за підписом керівника ЦНАП доводиться до відома сільського голови, керівника відповідного суб'єкту надання адміністративних послуг.

Секретар сільської ради



Людмила КАРАТ