*ЗАТВЕРДЖЕНО*

 *Рішення міської ради*

 *29.09.2021 №773*

***РЕГЛАМЕНТ***

***Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії»)***

***виконкому Криворізької міської ради***

**I. Загальна частина**

1. Регламент визначає порядок організації роботи Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі - Центр), його територіальних підрозділів, віддалених, у тому числі пересувних робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг.
2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в [Законі України «Про адміністративні послуги](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3)».
3. Надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:
	1. верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
	2. стабільності;
	3. рівності перед законом;
	4. відкритості та прозорості;
	5. оперативності та своєчасності;
	6. доступності інформації про надання адміністративних, інших публічних послуг;
	7. захищеності персональних даних;
	8. раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних, інших публічних послуг;
	9. неупередженості та справедливості;
	10. доступності та зручності для суб’єктів звернення.
4. Дотримання Регламенту, у тому числі вимог щодо часу прийому, є обов’язковим для адміністраторів та повноважних представників суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг (у тому числі відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради), які задіяні в роботі Центру.
5. Центр у своїй діяльності керується [Конституцією](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#n1654) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради та Регламентом Центру адміністративних послуг «Віза» («Центру Дії») виконкому Криворізької міської ради.

**II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр**

1. Центр розміщується в центральній частині міста в зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.
2. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та позначенням «Центр Дії», яка дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.
3. Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.
4. Вхід до приміщень Центру, облаштований кнопкою виклику, пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.
5. У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.
6. Облаштування Центру позначенням «Центр Дії», навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у Центрі), піктограмами здійснюється за зразками згідно з додатками 1-4 Постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. №588 «Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг», зі змінами.
7. Облаштування Центру здійснюється з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.
8. На прилеглій до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12) «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівля, приміщення та стоянки Центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.
9. Час прийому в Центрі встановлено відповідно до законодавства та визначено у Положенні про Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради, затвердженому відповідним рішенням Криворізької міської ради.
10. Приміщення головного офісу Центру поділяється на відкриту та закриту частини.
11. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками Центру. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.
12. Відкрита частина включає:

17.1 сектор прийому;

17.2 сектор інформування;

17.3 сектор очікування;

17.4 сектор обслуговування.

1. Відкрита частина 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 приміщень будівлі.
2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).
3. Вхід до закритої частини Центру суб’єктам звернення забороняється.
4. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.
5. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи Центру.
6. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних, інших публічних послуг.
7. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.
8. Суб’єктам звернення забезпечується можливість самостійно звернутися за отриманням адміністративних, інших публічних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.
9. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних, інших публічних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення консультування підприємців («Дія. Бізнес»), інформацію щодо здійснення прийому суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.
10. Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних, інших публічних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалене (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.
11. Для встановлення зворотного зв’язку із суб’єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб’єктами звернення якості наданих їм адміністративних, інших публічних послуг, в тому числі на комп’ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних вебсайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування, на робочих місцях адміністраторів.
12. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо, їх кількість становить не менше 30 місць.
13. Сектор очікування обладнаний автоматизованою електронною системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушеннями зору.
14. У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, та на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів створюються умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).
15. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень робочі місця адміністраторів у головному офісі Центру розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.
16. Площа секторів очікування та обслуговування Центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора «Мобільний офіс» повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.
17. Площа секторів очікування та обслуговування у головному офісі Центру становить не менш як 100 кв. метрів.
18. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

35.1 найменування Центру, його місцезнаходження та місцезна-ходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, поточний графік місць розташування майданчиків, на яких працюють пересувні віддалені робочі місця адміністратора «Мобільний офіс», номери телефонів для довідок, адресу вебсайта, електронної пошти;

35.2 графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддале-них (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні) відповідно до Положення про Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради, затвердженого відповідним рішенням Криворізької міської ради з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»;

35.3 перелік адміністративних, інших публічних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені, у тому числі пересувні, робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних, інших публічних послуг;

35.4 строки надання адміністративних, інших публічних послуг;

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

35.6 платіжні реквізити для оплати платних адміністративних, інших публічних послуг;

35.7 супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

35.8 прізвище, ім’я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

35.9 користування інформаційними терміналами;

35.10 користування автоматизованою системою керування чергою;

35.11 Положення про Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради;

35.12 Регламент Центру адміністративних послуг «Віза» («Центру Дії») виконкому Криворізької міської ради;

35.13 графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами Криворізької міської ради та її виконкому;

35.14 графік надання консультацій, прийому суб’єктів звернень суб’єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях Центру;

35.15 інформацію щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді;

35.16 інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

1. Перелік адміністративних, інших публічних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі та на вебпорталі Центру в мережі Інтернет (<http://viza.kr.gov.ua>). Адміністративні, інші публічні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг.
2. Перелік адміністративних, інших публічних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені, у тому числі пересувні робочі місця адміністраторів, затверджується рішенням Криворізької міської ради з урахуванням потреб суб’єктів звернення.
3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних, інших публічних послуг, розміщуються на вебпорталі Центру в мережі Інтернет (<http://viza.kr.gov.ua>).
4. 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, у тому числі 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.
5. Для забезпечення надання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.
6. У разі надання адміністративних, інших публічних послуг через Центр консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг) виключно у Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

 **ІІІ. Інформаційна та технологічна картки адміністративних, інших публічних послуг**

1. Основна інформація для суб’єктів звернення щодо надання адміністративних, інших публічних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання послуг – у відповідних технологічних картках, що розміщені в інформаційних терміналах та на вебпорталі Центру в мережі Інтернет (<http://viza.kr.gov.ua>) .
2. Інформаційні й технологічні картки затверджуються суб’єктом надання адміністративних, інших публічних послуг на кожну адміністративну, іншу публічну послугу, яку він надає відповідно до Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», а в разі, якщо суб’єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.
3. Прийом заяв для надання адміністративних, інших публічних послуг адміністраторами Центру здійснюється після отримання від суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг затверджених, у встановленому законодавством порядку, інформаційних і технологічних карток.
4. Криворізька міська рада, її виконком та керівник Центру можуть вносити суб’єктові надання адміністративної, іншої публічної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних, інших публічних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).
5. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної, іншої публічної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це Криворізьку міську раду або її виконком, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

**IV. Робота інформаційного підрозділу Центру**

1. Для надання допомоги суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб’єктів звернення у Центрі функціонує інформаційний підрозділ.
2. Інформаційний підрозділ Центру також:

48.1 інформує за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;

48.2 консультує суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних, інших публічних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

48.3 надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб’єктам звернення до прийому їх адміністратором;

48.4 безоплатно поширює довідково-інформаційні матеріали про адміністративні, інші публічні послуги серед суб’єктів звернень.

1. Департамент адміністративних послуг виконкому міської ради забезпечує роботу вебпорталу Центру «Віза» в мережі Інтернет ([http: // viza.kr.gov.ua](http://kr.gov.ua/ua/st/pg/171109753950986_s/)), де розміщується інформація, зазначена в пункті 35 Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, доступність Центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.
2. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на вебпорталі Центру, повинна бути актуальною і вичерпною, зручною для пошуку та копіювання.
3. Суб’єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб.

**V. Керування чергою в Центрі**

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених, у тому числі пересувних робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення − для керування чергою.
2. Суб’єкти звернень для прийому адміністратором у головному офісі Центру реєструються за допомогою терміналу в автоматизованій електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому обов’язково зазначено: найменування Центру, дату та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер у черзі), орієнтовний час звернення, а також інша корисна для суб’єктів звернення інформація. Суб’єкти звернень очікують на прийом до висвітлення на електронному табло номера талона та робочого місця адміністратора.
3. У територіальних підрозділах керування чергою та підтвердження талонів попереднього запису здійснюється безпосередньо адміністраторами.
4. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених, у тому числі пересувних робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення, який передбачає персоніфіковану реєстрацю суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені) на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на вебпорталі Центру (<http://viza.kr.gov.ua>), мобільного застосунку «Попередня реєстрація в електронну чергу Центру адміністративних послуг «Віза» чи за допомогою Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг.
5. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

**VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

1. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної, іншої публічної послуги (надалі − вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної, іншої публічної послуги (надалі − вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.
2. За рішенням Криворізької міської ради (або її виконкому), окремі завдання адміністратора, пов’язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних, інших публічних послуг, може виконувати у випадках, передбачених законодавством, інша уповноважена посадова особа виконавчого комітету Криворізької міської ради.
3. Прийняття заяв для отримання адміністративних, інших публічних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.
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.
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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15)».
6. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.
7. Заява для отримання адміністративної, іншої публічної послуги в електронній формі подається через «Єдиний державний вебпортал електронних послуг»(Портал Дія), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, у тому числі через вебпортал Центру (<http://viza.kr.gov.ua>).
8. Адміністратор, визначений наказом керівника відповідальним за обробку заяв, що надійшли в електронному вигляді через вебпортал Центру, зобов’язаний здійснювати оперативний моніторинг вхідних пакетів документів.
9. Заяви, що надійшли від суб’єктів звернень в електронному вигляді обробляються адміністраторами з накладенням електронного підпису в комп’ютерній програмі «Електронна система оцінки якості надання послуг» (надалі – КП «ЕСОЯ») та передаються суб’єкту надання послуг через систему електронного документообігу «КАІ Документообіг».
10. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.
11. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної, іншої публічної 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.
12. У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення адміністратор Центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб’єкту звернення для перевірки та підписання.
13. За допомогою КП «ЕСОЯ» через інтеграцію з державними сервісами згідно з вимогами чинного законодавства забезпечується:
	1. перевірка факту оплати за надання адміністративних, інших публічних послуг (програмний продукт «check», повна Інтернет-адреса: https:\\check.gov.ua);
	2. долучення до пакета документів заявника адміністративної, іншої публічної послуги цифрової копії відповідного документа (паспорт громадянина України у формі ID-картки, паспорт громадянина України для виїзду з кордон, обліковий номер картки платника податків, ін.) з використанням функції шерингу документів з Єдиного порталу державних електронних послуг (Портал Дія).
14. 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.
15. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів, підписаний заявником (уповноваженою особою) сканується для зберігання в електронному вигляді в електронному архіві, а паперовий примірник передається з матеріалами справи суб’єкту надання послуги.
16. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної, іншої публічної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної, іншої публічної послуги (у Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора, 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.
17. У разі визначення способу отримання результату адміністративної, іншої публічної послуги кур’єром, заявник при отриманні СМС-повідомлення про готовність вихідного пакета документів замовляє послуги кур’єрської доставки та сплачує їх власним коштом.
18. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора ведеться централізовано з використанням КП «ЕСОЯ».
19. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у електронній формі в КП «ЕСОЯ». Після внесення даних, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.
20. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку або поштовим відправленням.
21. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та здійснює сканування в КП «ЕСОЯ» документів, визначених для зберігання в електронному архіві (крім документів, що містяться в державних реєстрах).
22. 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 містить відомості: про адміністратора Центру, який прийняв заяву, суб’єкта звернення, про дату звернення та номер справи, плановану дату виконання, назву послуги, про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної, іншої публічної послуги, та залучених суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг. Лист про проходження справи підписується адміністратором, який прийняв заяву, та скріплюється його печаткою.

**VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

1. Після вчинення дій, передбачених [пунктами 57-](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#n241)78 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням підпису та печатки адміністратора, який передав відповідні документи, або оформляється акт приймання-передачі.
2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.
3. 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.
4. Після отримання справи суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи або до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).
5. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов’язків за рішенням керівника Центру. Інформація про результат розгляду справи вноситься до КП «ЕСОЯ».
6. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:

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

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

1. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Центру невідкладно інформує про це керівника Центру.
2. У разі, якщо адміністративна, інша публічна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне чи паралельне опрацювання справи двома й більше суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг, адміністратор, відповідно до розподілу обов’язків, забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки послуги без участі суб’єкта звернення шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії в паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі, про що зазначається у КП «ЕСОЯ».

**VIII. Передача вихідного пакета документів суб’єктові звернення**

1. Суб’єкт надання адміністративної, іншої публічної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної, іншої публічної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи або в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).
2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної, іншої публічної послуги суб’єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до КП «ЕСОЯ».
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.
4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів з проставлянням підпису суб’єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів (коли адміністратор є суб’єктом надання адміністративної послуги) або в листі про проходження справи, які скануються та зберігаюся в електронному вигляді в КП «ЕСОЯ» з подальшою передачею до електронного архіву. Паперовий примірник листа про проходження справи зберігається в матеріалах справи.
5. 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 суб’єкту надання адміністративних, інших публічних послуг для архівного зберігання.
6. Передача неотриманих у визначений термін вихідних пакетів документів для архівного зберігання суб’єкту надання адміністративних, інших публічних послуг здійснюється один раз на місяць за актом приймання-передачі.
7. У разі коли адміністративна, інша публічна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в КП «ЕСОЯ» у електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб’єктові звернення.
8. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних, інших публічних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.
9. Інформація про кожну надану адміністративну, іншу публічну послугу, зберігається в електронній формі в електронному архіві Центру, до якого передаються скановані копії таких документів:

95.1 заява суб’єкта звернення (крім випадків коли заява міститься в державних реєстрах);

95.2 платіжний документ або інформація (реквізити платежу) про сплату збору (унесення плати) у будь-якій формі, надані суб’єктом звернення адміністратору Центру, щодо адміністративних, інших публічних послуг, суб’єктом надання яких є адміністратор Центру;

95.3 опис вхідного пакету документів;

95.4 лист про проходження справи, крім випадків коли суб’єктом надання адміністративної, іншої публічної послуги є адміністратор Центру;

95.5 заява про відкликання заяви щодо надання адміністративної, іншої публічної послуги у разі відкликання суб’єктом звернення своєї заяви про надання адміністративної, іншої публічної послуги до моменту прийняття рішення у справі;

95.6 результат надання адміністративної, іншої публічної послуги (у разі відмови);

95.7 лист про передачу документів або опис переданих на зберігання реєстраційних справ до відповідного суб’єкта державної реєстрації, уповноваженого зберігати реєстраційні справи.

1. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.
2. Інформація про адміністративні, інші публічні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, зберігається в електронній формі та передається до електронного архіву централізовано з використанням КП «ЕСОЯ».
3. Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.
4. Відмова в наданні адміністративної, іншої публічної послуги оформляється суб’єктом її надання письмово з визначенням причин, посиланням на норми чинного законодавства України.
5. У разі усунення суб’єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної, іншої публічної послуги, він має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.
6. При повторному розгляді документів не допускається відмова в наданні адміністративної, іншої публічної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб’єкту звернення (за винятком неусунення чи усунення не в повному обсязі суб’єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).
7. Суб’єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.
8. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в КП «ЕСОЯ» із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб’єкту надання адміністративної, іншої публічної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.
9. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної, іншої публічної послуги, до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи або в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).
10. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб’єкта надання адміністративної, іншої публічної послуги повідомляє про це суб’єкту звернення.
11. Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 57−101 цього Регламенту.

**IX. Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці**

1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається Криворізькою міською радою, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 6 і 23−28 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.
2. Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.
3. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора або на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних, інших публічних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктами 23−28 цього Регламенту.
4. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб’єктами звернень.

**X. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів**

1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

111.1 «Мобільний адміністратор» − надання адміністративних, інших публічних послуг із застосуванням цифрового мобільного кейса за місцем проживання/перебування суб’єктів звернення в ході виїзного обслуговування;

111.2 «Мобільний офіс» − надання адміністративних, інших публічних послуг за принципом «єдиного вікна» шляхом упровадження виїзних прийомів адміністраторів, державних реєстраторів, фахівців управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад за межами приміщення виконавчого комітету міської ради у віддалених мікрорайонах, селах та селищах, підпорядкованих Криворізькій міській раді.

1. Формування комплекту програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється залежно від адміністративних, інших публічних послуг, які надаються на такому робочому місці.
2. Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.
3. Порядок роботи сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний офіс» визначається Інструкцією про застосування сервісу «Мобільний адміністратор» та Інструкцією роботи Мобільного офісу муніципальних послуг, затверджених відповідними рішеннями виконкому Криворізької міської ради.
4. Графік проведення виїзного обслуговування із застосуванням цифрового мобільного кейса визначається відповідно до Інструкції про застосування сервісу «Мобільний адміністратор».
5. Графік проведення виїздів Мобільного офісу щомісячно складається за пропозиціями виконкомів районних у місті рад та органів самоорганізації населення, затверджується заступником міського голови відповідно до розподілу обов’язків та підлягає уточненю щотижня.
6. Інформація про здійснення виїзного обслуговування публікується на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету в мережі Інтернет, вебпорталі Центру, у засобах масової інформації, на інформаційних стендах департаментів, управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради й районних у місті рад.
7. Візит адміністратора до суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка, затвердженого згідно з Інструкцією про застосування сервісу «Мобільний адміністратор» на службовому транспорті.
8. Про свій візит адміністратор попереджає суб’єкта звернення або особу, яка подала заяву про надання відповідного сервісу.
9. Під час застосування сервісу «Мобільний офіс» забороняється:

120.1 розміщувати у транспортному засобі, на базі якого функціонує сервіс, більшу кількість суб’єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому;

120.2 використовувати транспортний засіб, на базі якого функціонує сервіс, в інших цілях ніж надання адміністративних послуг;

120.3 надавати адміністративні послуги під час руху транспортного засобу, на базі якого функціонує сервіс, а також у місцях, не передбачених маршрутом.

1. Прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, а також повернення вихідного пакета документів на пересувних віддалених робочих місцях адміністратора здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***