



**МИРГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**



(сімдесят сьома сесія восьмого скликання)

Р І Ш Е Н Н Я

від 09 липня 2026 року

№ 250

Про затвердження Регламенту відділу
"Центр надання адміністративних послуг"
виконавчого комітету Миргородської
міської ради в новій редакції

Відповідно до п.4 ст. 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», п.10 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про адміністративну процедуру», «Про електронні довірчі послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» міська рада,

в и р і ш и л а :

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Миргородської міської ради в новій редакції (додається).
2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення сімдесят п'ятої сесії Миргородської міської ради восьмого скликання від 11 червня 2026 року № 173 «Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Миргородської міської ради в новій редакції».
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань соціальної та ветеранської політики, охорони здоров'я, материнства і дитинства, оборони, цивільного захисту, правопорядку та протидії корупції (Денисенко О.В.).

Міський голова

Сергій СОЛОМАХА

Затверджено
рішення сідмдесят сьомої сесії міської
ради восьмого скликання
від 09 липня 2026 року № 250

Регламент
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
виконавчого комітету Миргородської міської ради в новій редакції
Загальна частина

1. Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Миргородської міської ради (далі - Центр), його віддалених робочих місць адміністраторів (у тому числі пересувних), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, зокрема Законів України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», з урахуванням Регламенту Миргородської міської ради, Регламенту виконавчого комітету Миргородської міської ради, визначає механізм взаємодії працівників Центру; суб'єктів надання адміністративних послуг; підприємств, установ, організацій, фондів; суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України.

3. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги» та «Про адміністративну процедуру».

4. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- рівність перед законом;
- обґрунтованість;
- безсторонність (неупередженість) адміністративного органу;
- добросовісність і розсудливість;
- пропорційність;
- відкритість;
- своєчасність і розумний строк;
- ефективність;
- презумпція правомірності дій та вимог особи;
- офіційність;
- гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні;
- гарантування ефективних засобів правового захисту.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

5. Центр розміщується в центральній частині міста в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру або «Центр Дії», яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля, та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи Центру та віддалених робочих місць адміністраторів Центру (у тому числі пересувних) затверджується Миргородською міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщень Центру, який має сходи, повинен бути 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.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з

інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглої до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

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.

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).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення консультування підприємців («Дія. Бізнес»), інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з надання безоплатної первинної правничої допомоги.

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

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування Центру, віддалене робоче місце адміністратора (в тому числі пересувне), облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується у доступному місці книга відгуків і пропозицій.

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг, у тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних веб-сайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування.

6.3. 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 осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

У приміщеннях Центру, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернення адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

6.4. 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.

7. Площа секторів очікування та обслуговування Центру та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора «Мобільний центр» повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 70 м² для головного офісу Центру.

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

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених робочих місць адміністраторів, місця розташування майданчиків, на яких працюють пересувні віддалені робочі місця адміністратора «Мобільний центр», номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів (у тому числі пересувних) (прийомні дні та години, вихідні дні), з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв, клопотань, скарг та інших документів, необхідних для замовлення та отримання 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;
- графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами Миргородської міської ради та її виконавчого комітету;
- графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях центру;
- інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді;
- інформацію про гарантування суб'єкту звернення права на участь (у тому числі про порядок долучення додаткових документів, подання пояснень та/або зауважень, клопотань тощо).

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності).

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджується Миргородською міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

У Центрі також приймаються скарги в порядку адміністративного оскарження результатів

надання адміністративних послуг, рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністраторів центру щодо адміністративних послуг, заяви для отримання яких подані суб'єктами звернення через центр.

10. 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 Центру (веб-сайті Миргородської міської ради).

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

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

11-1. У разі надання адміністративних послуг через Центр консультації з питань надання таких послуг, гарантування суб'єктам звернення права на участь (подання пояснень, документів або інших доказів якщо є ризик відмови у задоволенні заяви щодо надання адміністративної послуги, клопотань) проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів. У виняткових випадках для ефективності та своєчасності розгляду справи документи в електронній формі, пояснення у форматі відеоконференції та/або у письмовій (електронній або паперовій формі поштовим відправленням) можуть подаватися безпосередньо суб'єктам надання адміністративних послуг з обов'язковим інформуванням Центру про такі дії та їх фіксування в матеріалах справи.

12. 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

13. Миргородська міська рада, її виконавчий комітет, 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).

14. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Миргородську міську раду, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Робота інформаційного підрозділу Центру

15. 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 усім 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.

16. Миргородська міська рада, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 8 цього

Регламенту, а також відомості про місце розташування центру, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, доступність центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

17. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (у тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

18. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру, 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.

Керування чергою в Центрі

19. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

20. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу 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).

21. У Центрі, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, адміністраторів центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті Центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив Центр). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

23. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги, подання додаткових документів, пояснень та/або зауважень у письмовій формі, клопотань (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги, рішенням про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішенням про закриття адміністративного провадження (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

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

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

24. 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, припинення дії) документів

дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

25. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

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

Уповноваження на представництво за письмовим клопотанням фізичної особи (довірителя) може здійснюватися шляхом внесення адміністратором Центру відповідного запису до матеріалів справи відповідно до ст. 31 Закону України «Про адміністративну процедуру». Зазначений спосіб уповноваження не застосовується у випадках, коли законом передбачено обов'язкове нотаріальне посвідчення довіреності (ч. 2 ст. 31 Закону України «Про адміністративну процедуру»).

27. 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.

Не допускається вимагання від суб'єкта звернення документів, не визначених законом або у формі, не встановленій законодавством.

У випадках, коли законом не встановлено вичерпного переліку документів та/або відомостей, необхідних для розгляду заяви по суті, в інформаційних картках може бути передбачено подання додаткових документів та/або відомостей, визначених суб'єктом надання адміністративної послуги в межах наданих йому повноважень.

На основі узгоджених рішень між Центром та суб'єктом надання адміністративних послуг, у разі якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог, які зазначені в інформаційних картках, адміністратор Центру може приймати рішення про залишення заяви без руху. Письмове повідомлення про залишення заяви без руху в разі особистого звернення із заявою негайно (за можливості) вручається під розписку суб'єкту звернення, безпосередньо в Центрі або надсилається поштою чи засобами електронної комунікації в день звернення.

28. Заява реєструється адміністратором Центру в день її надходження. Відмова в реєстрації заяви не допускається. Реєстрація заяви, поданої в електронній формі, підтверджується автоматично надісланим електронним повідомленням.

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.

29. 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.

30. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги, в Центрі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці

адміністратора, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, представнику, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

31. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних в Інформаційну систему «Адмінки». Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

32. 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.

33. 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.

34. 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)

35. Після вчинення дій, передбачених пунктами 23-34 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

36. Передача справ у паперовій формі від Центру, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному Миргородською міською радою, але 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.

37. 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.

38. 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.

Строк розгляду справи встановлюється спеціальним законодавством та розраховується з дня реєстрації вхідного пакета документів. За відсутності спеціальних законодавчих норм, справа за заявою особи вирішується протягом розумного строку, але не більше тридцяти календарних днів після надходження заяви, а в разі проведення слухання у справі – не більше сорока п'яти календарних днів з дня реєстрації заяви.

У разі залишення заяви без руху строк розгляду справи продовжується на строк залишення заяви без руху. У разі усунення виявлених недоліків у встановлений строк, заява вважається поданою в день її первинного подання.

У разі зупинення адміністративного провадження у справі зупиняється перебіг усіх строків. Перебіг строків продовжується з дня поновлення адміністративного провадження.

39. 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;
- до прийняття рішення, яке є несприятливим (негативним) для суб'єкта звернення, та/або може негативно вплинути на права, свободи або законні інтереси інших осіб, повідомити про це суб'єкта звернення та/або таких осіб та забезпечити їм можливість подати пояснення, заперечення або докази, крім випадків, визначених ч. 2 ст. 63 Закону України «Про адміністративну процедуру». Адміністратор Центру сприяє реалізації цього права суб'єкта звернення.

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

40. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, рішення про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішення про закриття адміністративного провадження, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора), про що зазначається в листі про проходження справи.

41. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги, рішення про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішення про закриття адміністративного провадження, 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.

42. 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 Центр, невідкладно передається суб'єкту надання адміністративної послуги і зберігається в матеріалах справи.

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

43. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в Центрі після належного повідомлення суб'єкта звернення про готовність результату надання послуги такий вихідний пакет документів за узгодженням із суб'єктом звернення надсилається за адресою його зареєстрованого місця проживання (перебування), місцезнаходження або в інший спосіб, передбачений законом. У разі неможливості вручення та/або надсилання суб'єкту звернення вихідного пакета документів протягом трьох місяців з дня його передачі до центру, такий вихідний пакет документів передається адміністратором Центру суб'єкту надання

адміністративної послуги для архівного зберігання.

44. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в Інформаційну систему «Адмінки», негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

46. 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 Миргородської міської ради, може зберігатися в приміщенні Центру або в приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом Центру.

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

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

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 23-45 цього регламенту.

47-1. Прийняття, опрацювання, передача вихідного пакета документів суб'єкту звернення (скаржнику) за скаргою в порядку адміністративного оскарження результату надання адміністративної послуги, процедурного рішення або процедурної дії, бездіяльності суб'єкта надання адміністративної послуги, адміністратора Центру здійснюються з урахуванням процедур, визначених пунктами 23-45 цього регламенту.

Адміністратори Центру здійснюють консультування суб'єктів звернень щодо порядку подання скарги, її форми і змісту. При цьому скаржник самостійно визначає та обґрунтовує вимоги у скарзі, долучає документи, які він вважає необхідними для її розгляду, або копії таких документів.

Особливості діяльності адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці

48. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається Миргородською міською радою, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 6.2 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому будівлі з облаштуванням безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

49. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, або на

пересувному віддаленому робочому місці адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених 6.3 цього Примірного регламенту.

50. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

51. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

1) «Мобільний адміністратор» - обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

2) «Мобільний центр» - обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.

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

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

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

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

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

Рішенням Миргородської міської ради визначаються категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

54. Складення (уточнення) маршруту та графіка роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного разу на тиждень на підставі заяв про надання відповідного сервісу. Якщо у роботі пересувного віддаленого робочого місця адміністратора беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг, маршрут та графік роботи погоджується із зазначеними суб'єктами.

Інформація про маршрут та графік роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому.

55. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Центру, віддалених робочих місць адміністраторів суб'єктами звернення, їх представниками, родичами, особами, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, закладами охорони здоров'я,

зкладами соціального захисту, іншими закладами та установами, де проживають/перебувають суб'єкти звернення, одним із таких способів:

- 1) в усній формі - у разі відвідування центру, віддаленого робочого місця адміністратора або подання заяви за телефоном;
- 2) у паперовій формі - у разі надсилання заяви поштою;
- 3) в електронній формі - у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему.

56. Про застосування відповідного сервісу адміністратор невідкладно повідомляє особі, яка подала заяву, а за наявності обґрунтованих причин - у строк не пізніше наступного робочого дня з дня отримання заяви у спосіб, вказаний нею в заяві.

У разі потреби адміністратор звертається до суб'єкта звернення або особи, яка подала заяву, для уточнення відомостей, зазначених у ній.

57. У повідомленні про застосування відповідного сервісу обов'язково зазначаються дата та місце, за якими буде надана адміністративна послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати безпосередньо на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора.

58. У повідомленні про відмову у застосуванні відповідного сервісу обов'язково зазначаються підстави такої відмови (одна або кілька), а саме:

- 1) суб'єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до 53 цього регламенту;
- 2) послуга не включена до переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора;
- 3) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами території Миргородської міської територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

До прийняття рішення про відмову у застосуванні відповідного сервісу суб'єкту звернення гарантується право на участь (можливість надання підтверджуючих документів, подання пояснень), за винятком випадків, коли прохання суб'єкта звернення є очевидно безпідставним.

59. Візит адміністратора до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного розпорядженням міського голови, на спеціальному службовому транспорті.

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

60. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 58 цього регламенту.

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

- 1) розмішувати у транспортному засобі, на базі якого функціонує сервіс, більшу кількість суб'єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому;
- 2) використовувати транспортний засіб, на базі якого функціонує сервіс, в інших цілях ніж надання адміністративних та публічних послуг;
- 3) надавати адміністративні послуги під час руху транспортного засобу, на базі якого функціонує сервіс, а також у місцях, не передбачених маршрутом.

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