

**РЕГЛАМЕНТ**  
**центру надання адміністративних послуг**  
**виконавчого комітету Новомосковської міської ради**

**1. Загальна частина**

1.1. Регламент центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новомосковської міської ради (далі - Регламент) визначає основні вимоги до організації прийому та обслуговування відвідувачів у центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новомосковської міської ради (далі - ЦНАП), порядок організації роботи ЦНАП, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про адміністративні послуги".

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

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

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та регламентом ЦНАП.

1.5. За пропозицією керівника ЦНАП на розгляд міської ради можуть виноситися питання щодо об'єднання декількох послуг, які є складовою вирішення одного певного питання заявника, в одну послугу з декількома виконавцями.

1.6. Міська рада, виконавчий комітет, а також керівник ЦНАП 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), а також щодо оптимізації строків надання послуг.



1.7. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги або зміни реквізитів на оплату за надання послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це міську раду, а також керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток, згідно із законодавством, та надсилає відповідну інформацію до ЦНАП.

## 2. Режим роботи ЦНАП

2.1. ЦНАП працює щоденно (крім святкових та вихідних днів):

Понеділок, вівторок, четвер з 8-00 до 17-00

Середа з 8-00 до 20-00

П'ятниця з 8-00 до 15-45

2.2.3 метою створення зручних умов надання послуг суб'єктам звернень в середу ЦНАП працює у подовженому графіку.

2.3. Прийом суб'єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід.

2.4. У віддаленому робочому місці адміністратора ЦНАП час прийому суб'єктів звернень визначається окремим розпорядженням міського голови.

2.5. За наявності підстав, за відповідним поданням керівника ЦНАП, окремим розпорядженням міського голови може тимчасово встановлюватися інший графік роботи ЦНАП.

2.6. Надання консультацій, прийом та видача документів здійснюється адміністраторами згідно з графіком роботи ЦНАП.

2.7. Керуючись п. 4 Правил реєстрації місця проживання, прийом документів адміністраторами ЦНАП з напрямку реєстрації/зняття з реєстрації здійснюється з понеділка по четвер з 8-00 до 13-00, в п'ятницю з 8-00 до 12-00, оскільки суб'єкт надання даної послуги знаходиться територіально не в приміщенні ЦНАП.

2.8. Обідня перерва для працівників – 45 хв. після початку четвертої години прийому по чергово.

2.9. Час очікування відвідувача адміністратором після виклику за допомогою електронної системи керування чергою – до 2 хв.

2.10. Час опрацювання одного звернення: середній – 20 хв., максимальний – 40 хв.

2.11. Час технічної перерви робочого місця – 1 раз на 2 години тривалістю 10 хв.

## 3. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

3.1. ЦНАП розміщується в центральній частині міста на першому поверсі.

3.1.1. Місце розташування ЦНАП має бути забезпечене розвинутою транспортною інфраструктурою.

3.1.2. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАП та графіком роботи.



3.1.3. Графік роботи ЦНАП та віддалених місць для роботи адміністраторів центру затверджується окремим розпорядженням міського голови з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

3.1.4. Вхід до приміщення ЦНАП повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями.

3.1.5. На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

3.2. Приміщення ЦНАП функціонально поділяється на відкриту та закриту частини.

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

3.2.1.1. Відкрита частина включає:

Сектор прийому, який облаштовується при вході до приміщення. У ньому здійснюється загальне інформування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

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

У секторі інформування розміщуються рецепція, інформаційні стенди, а також інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

Сектор очікування розміщується в приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості відвідувачів, які звертаються до ЦНАП протягом дня, та облаштовується в достатній кількості столами для оформлення документів, стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, ПІБ та посади працівника ЦНАП.

3.2.1.2. У разі необхідності сектори відкритої частини ЦНАП можуть об'єднуватися.



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

3.2.2. Закрита частина ЦНАП призначена виключно для опрацювання документів, пошти, збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву), прийому їжі співробітниками центру тощо.

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

3.3. Технічне оснащення ЦНАП має забезпечувати:

3.3.1. Зручні умови для перебування відвідувачів та роботи адміністраторів.

3.3.2. Достатній рівень технічного (в тому числі комп'ютерного) оснащення робочих місць ЦНАП для оперативного та ефективного надання послуг.

3.3.3. Високий рівень інформаційного забезпечення відвідувачів.

3.3.4. Наявність електронної системи керування чергою.

3.4. Іншими вимогами до функціонування ЦНАП є:

3.4.1. Наявність безкоштовної кімнати особистої гігієни.

3.4.2. Наявність вільного доступу до телефонного зв'язку.

3.4.3. Наявність відкритих точок для доступу відвідувачів до мережі Інтернет за технологією Wi-Fi.

3.4.4. Наявність належно оформленої книги скарг і пропозицій та вільного доступу до неї.

3.4.5. Наявність сейфів для належного зберігання бланків документів суворого обліку та оформлених на них документів.

3.4.6. Наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації.

3.4.7. Забезпечення ЦНАП охороною та засобами відеоспостереження.

3.4.8. Наявність пункту надання банківських послуг та пункту надання супутніх послуг (ксерокопіювання, фотографування, ламінування тощо).

3.4.9. Забезпечення автоматичного резервного живлення.

3.4.10. Наявність резервної лінії для підключення до мережі Інтернет.

3.5. Приміщення ЦНАП має відповідати наступним санітарним нормам:

3.5.1. Температура повітря в приміщенні: в зимово-осінній період – не нижче 18°C та не вище 22°C; в весняно-літній період - не нижче 18°C та не вище 25°C.

3.5.2. Відносна вологість повітря: взимку – 30-45%, влітку – 30-65%.

3.5.3. Освітлення приміщення: штучне освітлення робочих поверхонь при загальному освітленні – 300 лк; коефіцієнт природного освітлення – 1,0%.

3.5.4. Вологе прибирання щодня з використанням миючих та дезінфікуючих засобів.

3.5.5. Генеральне прибирання 1 раз на місяць з використанням миючих та дезінфікуючих засобів.

3.5.6. Очищення віконних поверхонь не рідше 3 -х разів на рік.



3.5.7. Наскрізне провітрювання приміщень щоденно згідно з погодинними умовами роботи: влітку – 25-35 хв., взимку – 5-10 хв.

3.6. Для створення комфортних кліматичних умов у приміщенні ЦНАП встановлено систему кондиціонування повітря.

3.7. Віддалене місце для роботи адміністратора ЦНАП оснащується у відповідності до технічних вимог та потреб необхідних для забезпечення належного процесу прийому документів.

#### 4. Інформаційне забезпечення у ЦНАП

4.1. Інформаційне забезпечення з питань графіків прийому, переліку послуг, процедур надання послуг, порядку та умов обслуговування у ЦНАП тощо, здійснюється за допомогою інформаційної рецепції, інформаційних стендів, електронних терміналів, веб-сайту ЦНАП, друкованих та електронних засобів масової інформації.

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

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи ЦНАП, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

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

- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

- прізвище, ім'я, по батькові керівника 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.

4.3. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів центру, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами праводносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.



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

4.5. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

4.7. Міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується наступна інформація:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (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 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 ЦНАП;

регламент ЦНАП.

## 5. Робота інформаційного підрозділу ЦНАП

5.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.



Інформаційний підрозділ центру також:  
інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;  
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.

5.2. Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАП (в 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.

5.3. 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 центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

## **6. Керування чергою в ЦНАП**

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

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

6.3. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

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

## **7. Порядок прийняття заяви та інших документів у ЦНАП**

7.1. 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 в ЦНАП або у віддаленому місці для роботи адміністраторів ЦНАП (в разі його утворення).



7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

7.5. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів до 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.

7.6. 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.

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

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. 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.

7.11. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в ЦНАП, віддаленому місці для роботи адміністратора ЦНАП (в разі його



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

7.12. 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.

7.13. 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 ЦНАП не пізніше наступного робочого дня, у разі наявності телефонного зв'язку або електронної адреси суб'єкта звернення, з'ясовує у нього прийнятний спосіб повідомлення про надходження вхідного пакету документів та надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

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

7.15. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП 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.

## **8. Опрацювання справи (вхідного пакета документів) у ЦНАП**

8.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 7 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП 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.

8.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом їх доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

8.3. 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.

8.4. 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 центру.

8.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

8.5.1. Опрацьовувати справу у строк, визначений інформаційною карткою адміністративної послуги.

8.5.2. Своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи.

8.5.3. Надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи.

8.5.4. Дотримуватись вимог адміністратора ЦНАП щодо забезпечення порядку надання послуг та проходження справи.

8.5.5. Дотримуватись встановленого інформаційною карткою графіку роботи у ЦНАП.

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

8.7. У разі якщо послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до інформаційної та технологічної карток послуги без участі суб'єкта звернення.

8.8. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно або у скорочені строки (відповідно до законодавства), адміністратор ЦНАП формує та реєструє вхідний пакет документів в журналі (у паперовій та/або електронній формі) та передає його суб'єкту надання адміністративної послуги.

## **9. Передача вхідного пакета документів суб'єктові звернення**

9.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вхідний пакет документів та передає його до ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

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

9.3. Вхідний 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.

9.4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в листі про проходження справи та зберігається в матеріалах справи.

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

9.6. 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.

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

9.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема копія заяви суб'єкта звернення та копія результату надання адміністративної послуги, зберігається у ЦНАП.

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

## 10. Відповідальність за порушення регламенту ЦНАП

10.1. За недотримання й порушення вимог цього Регламенту та інших нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг посадові та службові особи суб'єктів надання адміністративних послуг та адміністратори ЦНАП несуть дисциплінарну, адміністративну, цивільну та кримінальну відповідальність відповідно до норм чинного законодавства.

10.2. Адміністратор ЦНАП у випадках виявлення порушень цього Регламенту та нормативно-правової бази надання адміністративних послуг з боку суб'єктів надання адміністративних послуг, має право звернутись до відповідного органу, підприємства чи організації із вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника (представника) на іншу особу, а також звернутися до правоохоронних та контролюючих органів з питання надання оцінки діям даних осіб та по факту виявлення порушення.

**ЗГІДНО З  
ОРИГІНАЛОМ**

Секретар міської ради  
Депутат міської ради  
Головуючий на засіданні  
XV сесії



*В.О. Кат. др. Віктор Горішко*  
*С.Г. Горошко*  
*К.М. Морзоб*