Додаток 2
до рішення селищної ради

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення селищної ради
06 листопада 2026року
№ 8-73/2026

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг Теофіпольської селищної ради Хмельницького району Хмельницької області

І. Загальні положення

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Теофіпольської селищної ради Хмельницького району Хмельницької області (далі – Центр) як постійно діючого робочого органу селищної ради, його віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників Центру та взаємодії адміністраторів із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, зокрема Законів України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», з урахуванням Регламенту Теофіпольської селищної 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.

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

1.4. Надання адміністративних 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 послуг;

7) захищеності персональних даних;

8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

9) неупередженості та справедливості;

10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

11) обґрунтованість;

12) безсторонність (неупередженість) адміністративного органу;

13) добросовісність і розсудливість;
14) пропорційність;
15) своєчасність і розумний строк;
16) презумпція правомірності дій та вимог особи;
17) офіційність;
18) гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні;
19) гарантування ефективних засобів правового захисту.

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр та Регламентом Центру.

1.6. Дотримання вимог Регламенту Центру надання адміністративних послуг Теофіпольської селищної ради Хмельницького району Хмельницької області є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів Теофіпольської селищної ради Хмельницького району Хмельницької області, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у Центрі.

ІІ. Приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в одноповерховій будівлі, в центральній частині селища, в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Небесної Сотні, № 11, селище Теофіполь, Хмельницький район, Хмельницька область, 30602.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з позначенням "Центр Дії".

Графік роботи Центру, віддалених місць адміністраторів Центру додатково затверджується окремим рішенням Теофіпольської селищної ради, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

У будівлі ЦНАП існує один вхід, пристосований для маломобільних груп населення з поверхні землі. ЦНАП є комфортним та безбар'єрним приміщенням. Вхід до приміщень Центру облаштований кнопкою виклику. ЦНАП обладнано туалетом для осіб з обмеженими можливостями, простором для дітей, місцем для самообслуговування та зоною для очікування.

У приміщенні Центру облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю.

2.2. 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.

2.3. У секторі прийому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи відділу ЦНАП.

2.4. Сектор інформування облаштований 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.

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, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в 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, в 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.

2.5. 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.

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

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по-батькові та посади адміністратора Центру.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування достатня 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 50м^2.

ІІІ. Вимоги до розміщення інформації в Центрі

3.1. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

1) найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених місць адміністраторів Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2) графік роботи центру, віддалених робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги";

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця адміністраторів Центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

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

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) прізвище, ім'я, по-батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

8) Положення про Центр;

9) Регламент Центру;

10) графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами Теофіпольської селищної ради, селищним головою, керівником військово-цивільної адміністрації населеного пункту (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів);

11) графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях центру;

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

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

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, розміщено 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 правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через віддалені робочі місця адміністраторів, затверджується Теофіпольською селищною 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.

3.3. 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 Теофіпольської селищної ради).

3.4. 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 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 глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

3.5. 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.

3.6. У разі надання адміністративних послуг через центр консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

IV. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

4.1. Теофіпольська селищна рада, а також керівник Центру може 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).

4.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Теофіпольську селищною радою керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

4.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Теофіпольською селищною радою та її виконавчими органами затверджуються Теофіпольською селищною радою.

V. Інформаційна робота Центру

5.1. Працівники Центру допомагають суб'єктам звернення у користуванні автоматизованою системою керування чергою (за наявності), консультують із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення.

Працівники Центру також:

1) інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції відділу Центру;

2) консультують суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

3) надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

5.2. Теофіпольська селищна рада забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на офіційному веб-сайті Теофіпольської селищної ради, де розміщується інформація, зазначена в пунктах 3.1-3.3 розділу 3 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, віддалених місць адміністраторів Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

5.3 Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (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

5.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру, віддалених робочих місць адміністраторів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

VI. Керування чергою в Центрі

6.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів

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 відділу реєструється за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

6.3. У Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру, 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.

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

VII. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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 рішенням про відмову у прийнятті заяви до розгляду, рішенням про закриття адміністративного провадження (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або віддалених робочих місцях адміністраторів.

За рішенням органу, який утворив Центр, окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста, а також у випадках, передбачених законодавством, інша уповноважена посадова особа виконавчого органу сільської, селищної, міської ради, військово-цивільної адміністрації населеного пункту.

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.

7.2. 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».

7.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі, віддаленому 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.

7.4. 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»).

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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 у Центрі електронного документообігу - в електронній формі.

7.8. 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 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.

7.9. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

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.

7.10. 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 надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

7.11. 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.

7.12. 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.

VIII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

8.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 7 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, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

8.2. Передача справ у паперовій формі від Центру, віддаленого робочого місця адміністратора до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив Центр, 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.

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.

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

8.4. 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.

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

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

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

3) 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.

XI. Передача вихідного 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 вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр, 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.

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

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

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

9.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив Центр) за рішенням органу, що утворив Центр, може зберігатися в приміщенні Центру, 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.

9.8. 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 7.1-9.6 цього регламенту.

9.9. 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 7.1-9.6 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.

Начальник відділу –
адміністратор відділу надання
адміністративних послуг **Галина СТОРОЖУК**