

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника

Слов'янської міської

військової адміністрації

23.05.2023 № 435

РЕГЛАМЕНТ

відділу з надання адміністративних послуг

Слов'янської міської військової адміністрації

Краматорського району Донецької області на період дії воєнного стану

І. Загальні положення

1.1 Регламент відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області (далі – Регламент) встановлює порядок організації роботи відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, територіальних підрозділів (у разі їх утворення), віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2 Відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, Положенням відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА та Регламентом.

1.3 У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

1.4 Надання адміністративних послуг у відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА здійснюється відповідно до 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 звернень

1.5 На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання таких послуг та консультацій.

1.6 Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників та учасників

відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, суб'єктів надання адміністративних послуг.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА

2.1 Відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА тимчасово, на період дії воєнного стану розміщується за адресою: 84116, Україна, Донецька область, Краматорський район, м. Слов'янськ, вул. Батюка, 40 кабінети 2 та 3.

2.2 Вхід до відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА облаштовано пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення, також є місце для тимчасового розміщення дитячих колясок. У приміщенні, де знаходиться відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних та інших маломобільних груп населення.

2.3 На прилеглий території облаштовано місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень.

2.3 Приміщення відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА поділяється на:

- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

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

2.5 Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця.

2.6 Графік роботи відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА:

Часи прийому:

Понеділок, Вівторок, Середа, Четвер — з 09.00-16.00

П'ятниця — з 09.00-15.00

Опрацювання документів:

Понеділок, Вівторок, Середа, Четвер — з 08.00-09.00 та з 16.00-17.00

П'ятниця — з 08.00-09.00 та з 15.00-16.00

Вихідні – субота та неділя.

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

3.1 Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України

30.01.2013 №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Підписуються керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг, узгоджуються начальником відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА та затверджуються начальником Слов'янської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області.

3.2 Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням начальника відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА та затверджуються начальником Слов'янської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області.

3.3 Начальник Слов'янської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області, а також начальник відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

3.4 У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це керівника Слов'янської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області, а також начальника відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, готує відповідні зміни до інформаційних та / або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

IV. Робота інформаційного сектору (зона рецепції)

4.1 Інформаційний сектор облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У інформаційному секторі розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали у 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») (у разі проведення такого консультування в приміщеннях центру), інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру), а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

4.2 Інформаційний сектор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА також:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА;

- консультує суб'єктів звернень щодо порядку внесення плати

(адміністративного збору) за надання 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.

V. Прийняття заяви та інших документів

5.1 Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів - результату надання адміністративної послуги (далі вихідний пакет документів) здійснюється виключно у відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА або в його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

5.2 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.

5.3 Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів:

- особисто або через уповноваженого представника у приміщенні Відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА (його територіальному підрозділу, віддаленому робочому місці для роботи адміністратора відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА (в разі їх утворення);

- надіславши його засобами поштового зв'язку;

- за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, у випадках передбачених законодавством.

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

5.4 Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність, оформлена згідно вимог діючого законодавства, або інший документ, що посвідчує відносини представництва). Інформація про довірену особу фіксується в матеріалах справи.

5.5 Адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби – надає допомогу суб'єктові звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланку заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу в їх усуненні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

5.6 Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна

містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

5.7 Адміністратор складає опис вхідного пакета документів, шляхом формування справи за допомогою програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг», у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї. Опис складається у двох примірниках. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи та в електронній формі програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг».

5.8 Адміністратор під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та / або електронній формі.

5.9 Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг» та журналу реєстрації у паперовій формі. Після внесення даних до програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг», справі присвоюється реєстраційний номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора (в разі його утворення) ведеться централізовано, зокрема шляхом запровадження електронного документообігу.

5.10 Суб'єкт звернення несе персональну відповідальність щодо достовірності наданих ним даних при зверненні до Відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, для отримання адміністративної послуги.

5.11 Якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою його скановану копію чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості), або поштовим відправленням.

5.12 Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

5.13 Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА із фіксацією цих дій за допомогою програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг» та матеріалах справи. При цьому, суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну попереднього). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

5.14 У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

5.15 Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та електронній формі, здійснює її сканування допомогою програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг». Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

5.16 Суб'єкт звернення має право звернутись до адміністратора відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА з заявою про залишення без розгляду заяви та поданих документів для отримання адміністративної послуги, про що адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА повідомляє суб'єкта надання адміністративної послуги.

VI. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1 Після вчинення дій, передбачених розділом V цього Регламенту, адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, після

отримання вхідного пакету документів направити (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

6.2 Передача справ у паперовій формі від відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА виконавцям здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративних послуг або їх доставки працівником відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

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 законів.

6.3 У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

6.4 Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умов наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.5 Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у

технологічній картці адміністративної послуги.

6.6 Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

6.7 Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (в тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора щодо ходу розгляду справи.

6.8 У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

6.9 У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА невідкладно інформує про це керівника відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

VII. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

7.1 Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та передати його до відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, про що зазначається у листі-проходженні справи.

7.2 Адміністратор невідкладно у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та електронній формі.

7.3 Адміністратор невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

7.4 Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто

під підпис (у тому числі його законному представнику) у разі пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятий для суб'єкта звернення спосіб.

7.5 У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку, якщо це передбачене законодавством. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, а потім передається на архівне зберігання.

7.6 У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

7.7 Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення фіксується у відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА в листі-проходженні вхідного пакета документів, у журналі реєстрації адміністративних послуг, а також в відповідному реєстрі в електронній формі і зберігається в матеріалах справи.

7.8 Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративної послуги несе суб'єкт надання такої послуги, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

7.9 У Відділі з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу (справу) у паперовій формі (ксерокопія) та у програмному забезпеченні автоматизації процесу надання адміністративних послуг «Універсам послуг» (відскановані документи), зокрема заява суб'єкта звернення, листування з суб'єктом звернення про хід розгляду справи, результат надання адміністративної послуги. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі та у програмному забезпеченні автоматизації процесу надання адміністративних послуг «Універсам послуг».

7.10 Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, що працює на віддаленому робочому місці (в разі їх утворення), надається до відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА для узагальнення в порядку, визначеному Регламентом

відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

7.11 Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги, якщо інше не передбачене законодавством.

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

Адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА 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 відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, про що зазначається в листі проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

VIII. Особливості діяльності адміністратора Відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, що працює на віддаленому робочому місці

8.1 Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися та обсягу послуг, що надаватимуться.

8.2 Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення до такої будівлі.

Адміністратор відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, можуть обслуговувати населення Слов'янської міської територіальної громади.

8.3 У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених розділом III цього Регламенту.

8.4 Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовується місцями для очікування суб'єктів звернень.

ІХ. Вивчення очікувань та задоволеності якістю надання адміністративних послуг

9.1 З метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА та очікувань і задоволеності якістю надання адміністративних послуг, адміністраторами відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА проводяться заходи щодо підтримки зв'язків із суб'єктами звернень у системі засобів зворотного зв'язку:

- надання можливості залишення відгуків у книзі скарг та пропозицій відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА;

- надання повідомлення через електронну пошту Відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА (cnap@slavrada.gov.ua).

Х. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

10.1 Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

10.2 Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

10.3 Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

Начальник відділу з надання
адміністративних послуг
Слов'янської міської ВА

Ганна ГОЛОВАЧЕНКО