



Н. Бурий

Додаток
до рішення сімдесят дев'ятої сесії
Полтавської міської ради восьмого
скликання
від 21 квітня 2026 року

ПОЛТАВСЬКА МІСЬКА РАДА
(сімдесят дев'ята сесія восьмого скликання)

РІШЕННЯ

від 21 квітня 2026 року

Про затвердження Регламенту роботи
відділу «Центр надання адміністративних
послуг» Управління адміністративних послуг
Полтавської міської ради у новій редакції

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись статтями 25, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588, листом Полтавської обласної військової адміністрації від 12 березня 2026 року № 01-65/1890, Полтавська міська рада

ВИРІШИЛА :

1. Затвердити Регламент роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради у новій редакції згідно з додатком до цього рішення.

2. Це рішення набуває чинності з моменту його прийняття.

3. Прес-службі оприлюднити це рішення на офіційному сайті Полтавської міської ради.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань містобудування, архітектури, розвитку міського господарства, транспорту, розвитку підприємницької діяльності, розвитку міста, інвестицій, туризму (Сергій Івашенко).

Секретар міської ради



Катерина ЯМЩИКОВА



Регламент
роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради

I. Загальні положення

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі - Центр), його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністратора (у разі утворення), порядок дій адміністраторів Центру, їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, суб'єктами звернення та надання адміністративних послуг виконавчими органами (структурними підрозділами) Полтавської міської ради і суб'єктами надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України та визначає механізм взаємодії адміністраторів Центру, виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг і суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України.

1.3. Затвердження Регламенту, внесення змін та скасування цього Регламенту здійснюється рішенням Полтавської міської ради.

1.4. У цьому Регламенті терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про адміністративні послуги», інших чинних нормативно-правових актах та рішеннях Полтавської міської ради.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для адміністраторів Центру, виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр.

1.6. Надання адміністративних послуг через Центр, виконавчими органами (структурними підрозділами) Полтавської міської ради та суб'єктами надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр, здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;

Головний спеціаліст апарату
міської ради *Ліф. А. Акабух*
05 2026 р.

- 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.

1.7. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Кабінету Міністрів України, Президента України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, Положенням про Центр та цим Регламентом.

1.8. У Центрі послуги надаються адміністраторами Центру, у тому числі шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, проте, якщо послуги у Центрі не можуть бути надані адміністратором Центру або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів, окремі адміністративні послуги надаються через Центр представниками виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр та організація прийому суб'єктів звернення

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

2.2. На вході до приміщення Центру розміщується інформація про найменування Центру та графік роботи.

Окремо від найменування та символіки Центр має право використовувати позначення «Центр Дії».

2.3. Прийом суб'єктів звернень адміністраторами Центру здійснюється без перерви на обід:

- понеділок, вівторок та субота з 08:00 до 16:00;
- середа з 08:00 до 15:00;
- четвер з 08:00 до 20:00;
- п'ятниця з 08:00 до 19:00.

2.4. Вхід до приміщень Центру повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2.5. У приміщенні Центру, облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на колісних кріслах, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглої до Центру території наявні місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.6. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

2.7. У відкритій частині працівники Центру проводять прийом, консультування, інформування та видачу результатів наданих адміністративних

послуг суб'єктам звернення. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина розміщується на першому та другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

2.8. 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, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/ресстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

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

2.9. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення Центру, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою).

2.10. У приміщеннях Центру забезпечуються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору.

2.11. Площа приміщення Центру, територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів Центру (у разі утворення), повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру, представників окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг.

2.12. Інформаційні термінали містять інформацію про:

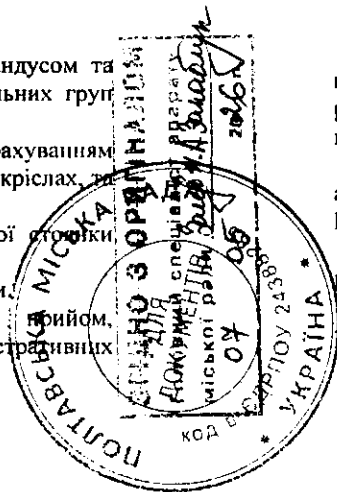
- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі – Управління), електронної пошти;
- графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- Положення про Центр;
- Регламент роботи Центру.

2.13. Центр сприяє організації надання адміністративних послуг із залученням представників виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр.

На підставі узгоджених рішень Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр посадовими особами таких суб'єктів.

2.14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на веб-сайті Управління.

2.15. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі.



Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є особами з вадами слуху, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови (за допомогою он-лайн відео зв'язку).

III. Права та обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг

3.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг, мають забезпечити:

- надання Центру інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг;
 - надання Центру копій наказів про уповноважених представників суб'єкта надання адміністративних послуг на участь у роботі Центру;
 - в установлені законодавством строки прийняття рішень про надання результатів адміністративних послуг;
 - прийом від адміністраторів Центру пакету документів для отримання адміністративних послуг та передачу результатів адміністративних послуг;
 - надання консультацій суб'єктам звернення з питань отримання послуг;
 - у разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше п'яти робочих днів інформувати про це Центр;
 - своєчасне інформування у письмовому вигляді Управління про перешкоди у дотриманні строку розгляду вхідного пакета документів та прийняття рішень, інші проблеми, що виникають під час їх розгляду;
 - надання інформації на письмовий запит Управління, у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти Управління, про хід розгляду документів, що мають порушення у дотриманні строку розгляду;
 - прийняття заяв, надання консультацій, видачу суб'єктам звернення оформлених результатів надання адміністративних послуг в межах Центру, його територіальних підрозділів, якщо адміністративні послуги надаються безпосередньо виконавчими органами (структурними підрозділами) Полтавської міської ради та суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 3.2. Права суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр:
- розмішувати інформацію, що стосується надання адміністративних послуг на веб-сайті Управління;
 - надавати пропозиції щодо удосконалення процесу надання адміністративних послуг;
- надавати адміністративні послуги на основі узгоджених рішень із Полтавською міською радою.

Через Центр, за рішенням Полтавської міської ради також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, надання консультацій, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монополістичне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-тепло-, газо-, електропостачання тощо).

3.3. Центр для належного забезпечення надання адміністративних послуг забезпечує:

- дотримання часу прийому суб'єктів звернення;
- своєчасне внесення змін до Переліку послуг, які надаються через Центр;
- суб'єктів звернення комфортними умовами під час очікування в Центрі;
- надання реквізитів для сплати адміністративного збору за надання адміністративної послуги (у разі якщо дана послуга платна);
- надання суб'єктові надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг;
- ведення та постійне оновлення актуальної інформації про надання адміністративних послуг на веб-сайті Управління;
- постійне проведення роботи щодо вдосконалення процесу надання адміністративних послуг.

IV. Інформаційне забезпечення та консультування у Центрі

4.1. Адміністратори Центру, які знаходяться на рецепції Центру:

- надають допомогу суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою;
- надають інформацію за усім клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- забезпечують надання консультацій суб'єктам звернення щодо порядку внесення адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг та інформації про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надають іншу інформацію та допомогу, необхідну суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

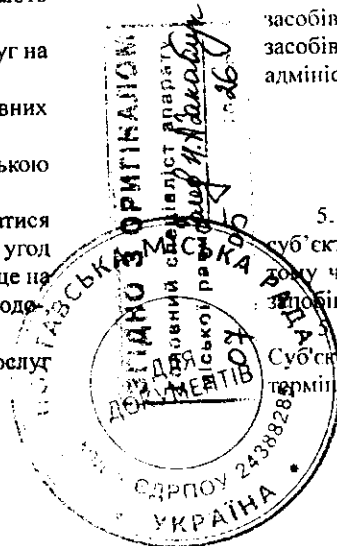
4.2. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті Управління, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація про Центр на веб-сайті Управління має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг.

V. Керування чергою в Центрі

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

5.2. У Центрі запроваджено автоматизовану систему керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.



5.3. У Центрі, його територіальних підрозділах, 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, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті Управління. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначений час.

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

VI. Порядок надання адміністративних послуг через Центр

6.1. Прийняття заяви та інших документів у Центрі.

6.1.1. 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 Центрі або його територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів (у разі їх створення).

6.1.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі або його територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення).

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

6.1.3. Порядок прийому документів через Центр представниками виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, що надають послуги у Центрі, визначається діючим законодавством та внутрішніми нормативними/розпорядчими документами виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг.

6.1.4. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці 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, в межах наданих повноважень, необхідну допомогу в їх усуненні (відповідальність за достовірність даних, правильності заповнення бланків/заяв, сплату адміністративного збору несе виключно суб'єкт звернення).

6.1.5. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакету документів, у якому

зазначаються інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги, у двох примірниках.

6.1.6. Опис вхідного пакету документів повинен містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.1.7. 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 системі програмного забезпечення «Універсам послуг».

6.1.8. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів, шляхом внесення даних до програмного забезпечення «Універсам послуг». Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на описі вхідного пакета документів.

Реєстрація та облік вхідних документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі або його територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів ведеться централізовано за допомогою програмного забезпечення «Універсам послуг».

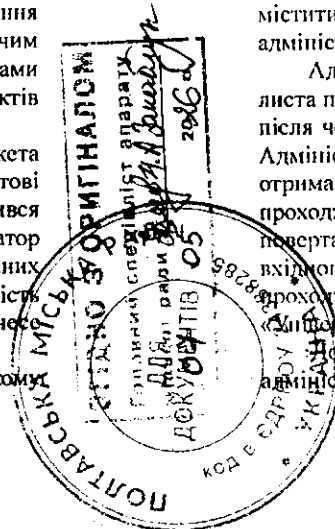
6.1.9. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, адміністратор Центру за вибором суб'єкта звернення або реєструє пакет документів з недоліками, про що суб'єкт звернення повідомляється особисто під підпис, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

6.1.10. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу у паперовій формі та, в разі потреби, здійснює її копіювання та/або сканування.

Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій формі. Лист про проходження справи також може містити відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Адміністратор Центру, після формування справи, на відривному талоні до листа про проходження адміністративної справи, проставляє свій підпис та печатку, після чого передає вхідний пакет документів до місця видачі готових документів. Адміністратор Центру, який знаходиться в місці видачі готових документів, під час отримання вхідного пакету документів, на відривному талоні до листа про проходження адміністративної справи, проставляє свій підпис та печатку, та повертає зазначений відривний талон адміністратору Центру, який здійснив прийом вхідного пакету документів. Інформація про відривний талон до листа про проходження адміністративної справи вноситься до програмного комплексу «Універсам послуг».

У моменту прийняття адміністративного акта суб'єктом надання адміністративних послуг, відривний талон до листа про проходження



адміністративної справи, зберігається в адміністратора Центру, який здійснив прийом вхідного пакету документів.

6.2. Опрацювання вхідного пакета документів.

6.2.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1.1. - 6.1.10 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіку 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 Центру, що передав відповідні документи, та, у разі потреби, оформляється акт приймання-передачі.

6.2.2. Передача справ у паперовій формі від адміністраторів Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру чи в інший спосіб.

6.2.3. Після отримання вхідного пакета документів суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний здійснити запис про його отримання із зазначенням дати, прізвища, імені по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження адміністративної справи. Вхідний пакет документів зберігається у суб'єкта надання адміністративної послуги.

6.2.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду вхідних пакетів документів та прийняття рішень здійснюється адміністратором.

6.2.5. 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 письмовий запит (у тому числі шляхом надіслання на адресу електронної пошти) Управління інформацію про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи, вхідного пакета документів, строків надання адміністративної послуги, адміністратор Центру невідкладно інформує про це начальника Центру або Управління.

6.3. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення.

6.3.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги (крім виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають послуги через Центр самостійно) невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Повідомлення суб'єкта звернення про готовність результату надання адміністративної послуги здійснюється через смс повідомлення на мобільний телефон суб'єкта звернення або на адресу електронної пошти.

Лист про проходження адміністративної справи зберігається в Центрі протягом одного року.

Після передачі, суб'єктом надання адміністративних послуг до Центру адміністративного, акта, відривний талон до листа про проходження адміністративної справи долучається до листа про проходження адміністративної справи.

6.3.2. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі уповноваженому представнику) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший спосіб. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі та в програмному забезпеченні «Універсам послуг» і зберігається в матеріалах адміністративної справи.

6.3.3. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців вихідний пакет передається для архівного зберігання. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

6.3.4. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в програмному комплексі «Універсам послуг».

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

6.3.6. Інформація про кожну надану адміністративну послугу зберігається у програмному комплексі «Універсам послуг».

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

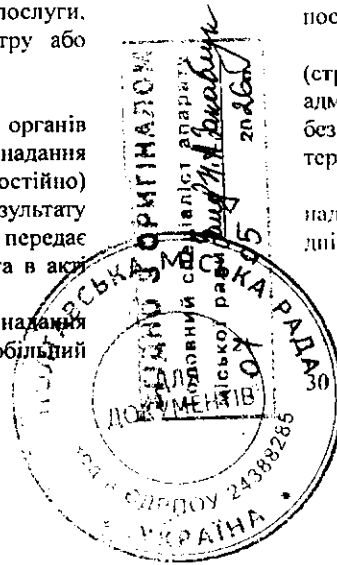
Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

Результати надання адміністративних послуг виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр безпосередньо, видаються їхніми представниками в межах Центру або його територіальних підрозділах.

6.3.7. За запитом Управління суб'єкти надання адміністративної послуг, які надають адміністративних послуги через Центр самостійно, не пізніше 2 робочих днів інформують Управління про кількість наданих послуг.

VII. Строки надання адміністративної послуги

7.1. Гранічний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів,



необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено чинним законодавством України.

7.2. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або представником за довіреністю. У випадках передбачених законом за бажанням суб'єкта звернення результат адміністративної послуги може отримуватися кур'єром (за рахунок суб'єкта звернення).

VIII. Особливості діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністратора Центру

8.1. Рішення про утворення та розміщення територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора Центру, приймається Полтавською міською радою, відповідно до вимог цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, що будуть обслуговуватися та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора Центру розміщуються на першому або інших поверхах будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністратора Центру (у разі їх утворення), затверджується Полтавською міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернень.

Для громадян, які звернулися для отримання послуги із застосування сервісу «Мобільний адміністратор» доступні всі адміністративні послуги, передбачені переліком адміністративних послуг, що надаються через Центр, крім тих для надання яких, необхідне відповідне обладнання.

8.2. У приміщенні територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністратора Центру забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг з дотриманням вимог, встановлених цим Регламентом.

8.3. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора Центру призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор».

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

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

8.6. Заяви про надання сервісу «Мобільний адміністратор» подаються до Центру, родичами, особами, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, а також старостами, закладами охорони здоров'я, закладами соціального

захисту, іншими закладами та установами, де проживають/перебувають суб'єкти звернення у паперовій формі.

Прийняття заяви про надання сервісу «Мобільний адміністратор» поширюється на мешканців Полтавської міської територіальної громади, які відносяться до категорій маломобільних груп населення:

- особи з інвалідністю I групи;
- особи з інвалідністю II та III групи, які потребують постійного стороннього догляду;

- особи, які за станом здоров'я не здатні самостійно пересуватися (зокрема ті, що перебувають на тривалому стаціонарному лікуванні);

- особи з тяжкими хронічними захворюваннями, що обмежують мобільність (незалежно від наявності встановленої групи інвалідності);

- особи, які досягли 70-річного віку та не можуть вільно пересуватися.

8.7. Стан здоров'я суб'єкта звернення, що визначає його належність до категорій осіб, на яких поширюється виїзний прийом, підтверджується одним з наступних документів:

- посвідчення особи з інвалідністю;
- витяг з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи;
- довідка до акта огляду медико-соціальною експертною комісією;
- пенсійне посвідчення (із зазначенням групи та причини інвалідності);
- виписка з історії хвороби (амбулаторна/стаціонарна) або копія медичної картки;
- висновок лікарської консультативної комісії чи сімейного лікаря про обмеження мобільності;
- індивідуальна програма реабілітації про потребу в постійному сторонньому догляді.

8.8. Не пізніше п'яти робочих днів з дня надходження заяви про надання сервісу «Мобільний адміністратор», начальник Центру або особа, яка виконує його обов'язки, надає на розгляд начальнику Управління службову записку про можливість або неможливість застосування надання сервісу «Мобільний адміністратор».

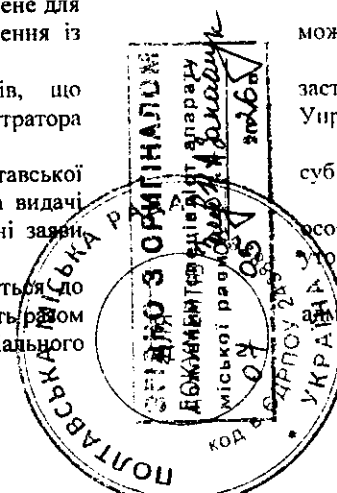
За необхідності, розгляд заяви про надання сервісу «Мобільний адміністратор» може бути продовжено на три робочі дні.

8.9. Адміністратор Центру здійснює надання адміністративних послуг із застосування сервісу «Мобільний адміністратор» на підставі наказу начальника Управління.

8.10. Про застосування сервісу «Мобільний адміністратор» повідомляється суб'єкту звернення.

У разі потреби адміністратор Центру звертається до суб'єкта звернення або особи, яка подала заяву про надання сервісу «Мобільний адміністратор», для уточнення відомостей, зазначених у ній.

8.11. У повідомленні про відмову у застосуванні сервісу «Мобільний адміністратор» обов'язково зазначаються підстави такої відмови:



1) суб'єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» відповідно до пункту 8.6. цього Регламенту;

2) адміністративна послуга не включена до Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр або для надання якої, необхідне відповідне обладнання;

3) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами Полтавської міської територіальної громади.

8.12. Візит адміністратора Центру до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється на службовому транспорті.

8.13. Візит адміністратора Центру до суб'єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка прийому суб'єктів звернень адміністраторами Центру визначених пунктом 2.3. цього Регламенту, на службовому транспорті. Про свій візит адміністратор Центру попереджає суб'єкта звернення або особу, яка подала заяву про надання сервісу «Мобільний адміністратор».

8.14. Прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, а також повернення вихідного пакета документів здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

IX. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг

9.1. Полтавська міська рада, а також начальник Управління можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

9.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Управління.

X. Заключні положення

10.1. Адміністратори Центру працюють відповідно до затвердженого графіка, визначеного пунктом 2.3. цього Регламенту. Графік роботи складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства.

10.2. Для обліку робочого часу адміністраторів Центру, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

10.3. До обліку робочого часу представників виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктами надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через Центр, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

10.4. Вхід сторонніх осіб в службові приміщення Центру обмежується.

10.5. Адміністратори Центру, представники виконавчих органів (структурних підрозділів) Полтавської міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг,

які надають адміністративні послуги через Центр самостійно, несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

Секретар міської ради

Катерина ЯМЩИКОВА

