



**ЛИСИЧАНСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

Р І Ш Е Н Н Я

«15» 11. 2016 р.
м. Лисичанськ

№ 464

**Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг у м. Лисичанську у новій редакції**

На виконання Законів України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI, Постанови Кабінету Міністрів «Про внесення змін до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 22.09.2016 № 652 , рішення міської ради від 27.10.2016 № 16/261, керуючись п.п.4 п. «б» ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчий комітет

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську у новій редакції (додається). Регламент Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську, затверджений рішенням виконавчого комітету від 20.10.2015 № 366 вважати таким, що втратив чинність.

2. Відділу з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та ЗМІ розташувати дане рішення на сайті Лисичанської міської ради.

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на першого заступника міського голови Шальнева А. Л.

Міський голова

С. І. ШИЛІН

Додаток
до рішення виконавчого
комітету від «15» 11.2016
№ 464

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг у
м. Лисичанську
(нова редакція)

I. Загальна частина

1. Регламент центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 6) оперативності та своєчасності;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості й справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», іншими законами, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Лисичанської міської ради, її виконавчого комітету, Положенням про центр надання адміністративних послуг у м. Лисичанську.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

4. ЦНАП розміщується у центральній частині міста за адресою: 93100 м.Лисичанськ, вул. Гетьманська, буд. 63.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАПу та графіком його роботи.

Графік роботи ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів (в разі їх утворення), затверджується виконавчим комітетом Лисичанської міської ради з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У приміщенні центру облаштована туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до ЦНАП території наявне місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

Приміщення ЦНАП поділено на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині організовано роботу інформаційно-консультативного сектору та сектору прийняття вхідних пакетів документів та видачі результатів розгляду заяв, організовано зону очікування. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення заборонено.

5. Інформаційно-консультативний сектор розділений на зони:

- зона прийому (облаштовується при вході до приміщення, в ній здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру);
- зона інформування (облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг, в ній розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Зона інформування облаштовується столами, стільцями для оформлення документів, нотування інформації та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів). Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг зона інформування облаштована відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.
- зона очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується столами та в достатній кількості (не менше 20) стільцями, кріслами тощо. Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

6. Сектор прийняття вхідних пакетів документів та видачі результатів розгляду заяв 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 працівника.

7. Загальна площа інформаційно-консультативного сектору та сектору прийняття вхідних пакетів документів та видачі результатів розгляду заяв становить 114,43 кв.м, що забезпечує зручні та комфортні умови для прийому суб'єктів звернення і роботи працівників центру.

8. У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах розміщується інформація про:

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

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

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення);

4) інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

5) строки надання адміністративних послуг;

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

7) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

8) відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;

9) прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

10) Положення про ЦНАП;

11) Регламент ЦНАП.

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) розміщується на інформаційному стенді у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці. Адміністративні послуги у переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, видаються працівниками ЦНАП суб'єкту звернення у зоні прийому/інформування.

11. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг.

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

12. Інформаційні і технологічні картки розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та Вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Форми інформаційних та технологічних карток затверджуються виконавчим комітетом Лисичанської міської ради.

13. Інформаційні картки адміністративних послуг та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, затверджуються керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг (для виконавчих органів міської ради - із погодженням з керуючим заступником міського голови) або відповідним рішеннями для адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є колегіальні органи.

14. Лисичанська міська рада, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та

технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

15. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та / або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

IV. Робота інформаційно-консультативного сектору ЦНАП

16. Для консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернень у ЦНАП організовано інформаційно – консультаційний сектор, відповідальний за інформаційне забезпечення суб'єктів звернень (далі - рецепція). Інформаційно – консультаційний сектор ЦНАП також за необхідності:

- 1) за усним клопотанням суб'єкта звернення інформує його про приналежність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;
- 2) консулює суб'єктів звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію щодо платіжних реквізитів для сплати адміністративного збору;
- 3) надає іншу допомогу, яка необхідна суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором чи іншим спеціалістом.

17. На веб-сайті ЦНАП розміщується інформація, зазначена у II розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

18. Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сайті ЦНАП, має бути зручною для пошуку та копіювання. Керівник ЦНАП визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах ЦНАП.

19. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

20. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб аналогічний до способу звернення.

V. Керування чергою у ЦНАП

21. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

22. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника ЦНАП на рецепції та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

23. ЦНАП може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

VI. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

24. 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 у ЦНАП або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) у секторі прийняття вхідних пакетів документів та видачі результатів розгляду заяв.

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.

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

26. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП (його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) особисто, в тому числі через представника (законного представника), надіслати вхідний пакет

документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, 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.

27. Якщо вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження.

28. Адміністратор перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єктові звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

29. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

30. 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, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

31. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в ЦНАП, його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

32. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету 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 пакету документів.

33. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів

електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням (за можливості).

34. 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.

35. 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 неусунення. 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.

36. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та / або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

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

38. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.

39. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

40. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього Регламенту, адміністратор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів надіслати (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, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено. Відомості про

передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

41. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) виконавцям здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або забирання представником виконавця (за домовленістю).

42. 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.

43. Отримавши справу, виконавець 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.

44. 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.

45. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

46. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника ЦНАП.

47. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

48. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець 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 ЦНАП.

VIII. Передача вихідного пакету документів суб'єктові звернення

49. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та передати його до ЦНАП (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення), про що зазначається у листі-проходженні справи.

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

51. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (в тому числі його представникові(законному представникові)) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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.

52. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. 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 ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання.

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

54. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП.

55. У ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу / справу у паперовій формі (ксерокопія) та / або

електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, копії документів, що додавалися до заяви (за необхідності), результат надання адміністративної послуги. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

ІХ. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП

56. У ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та / або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення, а також облаштовується скринька для здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг.

57. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

58. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників ЦНАП.

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

60. 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.

Перший заступник міського голови

А. Л. Шальєв