



**КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА**  
**Р І Ш Е Н Н Я**  
(LV сесія VI скликання)

31.01.2015

м. Кривий Ріг

№3310

***Про затвердження Регламенту  
Центру надання адміністративних послуг  
«Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»  
та його територіальних підрозділів***

З метою визначення порядку організації роботи Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу», його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради, підприємствами, організаціями та установами; на виконання Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»; відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року №558 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг»; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада вирішила:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальних підрозділів (додається).

2. Відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (Романовська Н.І.):

2.1 забезпечити виконання заходів з проведення базового, повторного та періодичного відстежень результативності дії рішення відповідно через шість місяців, рік та раз на кожні наступні три роки. Звіт оприлюднювати в Криворізькій міській комунальній газеті «Червоний гірник» та на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет у терміни, визначені чинним законодавством України;

2.2 спільно з управлінням розвитку підприємництва виконкому міської ради, відділом преси та інформації апарату міської ради і виконкому

(Рижкова І.О., Герасименко І.М.) забезпечити інформування мешканців міста про зміст рішення у визначений чинним законодавством України термін.

3. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому міської ради від 31.03.2014 №2592 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу».

4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань регуляторної політики та підприємництва (Шевчик Д.В.), координацію роботи – на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

*Міський голова*

*Ю.Вілкул*

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальних підрозділів**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальних підрозділів (надалі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальних підрозділів (надалі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (надалі – адміністратори) та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є актом, розробленим на основі чинного законодавства України з урахуванням Регламенту роботи виконавчого комітету Криворізької міської ради, та визначає механізм взаємодії працівників ЦНАПу, суб'єктів надання адміністративних послуг, суб'єктів звернень у питаннях реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності ЦНАПу.

1.3. Затвердження Регламенту та внесення змін до нього здійснюється за рішенням міської ради.

1.4. Надання адміністративних послуг у ЦНАПі здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг, відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, підприємств, організацій і установ, повноважні представники яких беруть участь у роботі ЦНАПу.

1.6. Питання функціонування ЦНАПу та координації діяльності відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради в рамках його роботи покладається на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

1.7. ЦНАП працює: понеділок, серeda, п'ятниця з 8.30 до 17.00 години; вівторок, четвер з 8.30 до 20.00 години; субота з 8.30 до 17.00 години, без перерви. Прийом документів для надання адміністративних послуг здійснюється з 9.00 до 15.00 години, без перерви; опрацювання та видача документів – з 15.00 до 17.00 години (вівторок, четвер з 15.00 до 20.00 години), без перерви. Прийом документів для надання інших публічних послуг здійснюється згідно з графіком, затвердженим начальником відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

1.8. Прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, якщо такі послуги за законом надаються через ЦНАП, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через ЦНАП.

## ***2. Вимоги до приміщення, у якому розміщується Центр надання адміністративних послуг "Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу"***

2.1. ЦНАП розміщується в центральній частині міста в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. Вхід до ЦНАПу повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями. ЦНАП розміщується на першому поверсі будівлі.

2.2. На прилеглій до ЦНАПу території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦНАПу.

2.3. Приміщення ЦНАПу поділяється на інформаційно-консультаційний сектор (зона очікування та інформування) і сектор прийняття вхідних пакетів документів (зона обслуговування):

2.3.1 інформаційно-консультаційний сектор забезпечує надання загальної інформації, консультацій тощо суб'єктам господарювання, громадянам при зверненні за отриманням послуг у ЦНАПі. У інформаційно-консультаційному секторі розміщуються інформаційні стенди, інформаційні термінали, що містять актуальну вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, стільці, столи для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів;

2.3.2 сектор прийняття вхідних пакетів документів повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. У секторі здійснюється прийом вхідних документів, надання фахових консультацій щодо послуг, опрацювання справ та передача вихідних пакетів документів суб'єктам звернень. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернень має бути обладнане інформаційною табличкою із зазначенням номера місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАПу. Площа секторів очікування та обслуговування має бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення й роботи адміністраторів ЦНАПу. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах з вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.4. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАПі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

### ***3. Інформаційна й технологічна картки адміністративних послуг***

3.1. Основна інформація для суб'єктів звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках, що розміщені на інформаційних стендах, у інформаційних терміналах, на офіційній веб-сторінці виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет.

3.2. Інформаційні й технологічні картки адміністративних послуг затверджуються суб'єктами їх надання відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, що регламентують надання адміністративних послуг.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт її надання в строк до 3 робочих днів інформує про це заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами чинного законодавства України та Регламенту.

3.4. Керівник відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради може надавати суб'єкту надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

#### **4. Інформаційне забезпечення ЦНАПу**

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАПі уживаються заходи для інформаційного забезпечення суб'єктів звернень та запобігання виникненню черг.

4.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАПу, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування в ЦНАПі здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформаційних терміналів, на офіційній веб-сторінці виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет, порталі «Криворізький ресурсний центр».

4.3. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація про:

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

4.3.2 графік роботи ЦНАПу (приймні дні та години, вихідні дні);

4.3.3 перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4.3.4 строки надання адміністративних послуг;

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

4.3.6 платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

4.3.7 супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАПу;

4.3.8 прізвище, ім'я, по батькові керівника, контактні телефони;

4.3.9 користування інформаційними терміналами;

4.3.10 Положення про ЦНАП;

4.3.11 Регламент ЦНАПу.

4.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах у достатній кількості, групуються за видами адміністративних послуг, а також наявні в адміністраторів.

4.5. У ЦНАПі використовуються різні інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

4.6. У ЦНАПі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до ЦНАПу та/або за телефоном. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години.

4.7. Суб'єктам звернень, які звернулися до ЦНАПу з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів

зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАПом у спосіб, аналогічний способу звернення.

### **5. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАПі**

5.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (надалі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (надалі – вихідний пакет документів) здійснюється адміністраторами в ЦНАПі та його територіальних підрозділах.

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

5.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

5.5. Адміністратор 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 помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє його про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

5.6. Адміністратор складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення, у двох примірниках.

5.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора, а також відмітки про дату та час його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи та в електронній формі.

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

5.9. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом унесення 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 й у описі вхідного пакета документів.

5.10. 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 не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку опис вхідного пакета документів (та/або його відскановану копію).

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

5.12. Інформацію про вчинені дії, відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, адміністратор уносить до листа про проходження справи.

5.13. Адміністратори ведуть електронний реєстр адміністративних послуг у межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу».

## **6. Опрацювання справ (вхідних пакетів документів)**

6.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

6.2. Адміністратори зобов'язані невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, організувати передачу вхідного пакету 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 проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.3. Передача вхідних і вихідних пакетів документів між ЦНАПом та його територіальними підрозділами здійснюється уповноваженим працівником ЦНАПу.

6.4. У разі, якщо суб'єкт надання адміністративних послуг має свої територіальні (структурні) підрозділи у районах Кривого Рогу, то передача вхідних і вихідних пакетів документів здійснюється до них територіальними підрозділами. Відповідального за передачу документів по територіальному підрозділу визначає керівник відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

6.5. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний унести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

6.6. 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 умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.7. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення в строки, визначені законом та зафіксовані в технологічній картці адміністративної послуги.

6.8. Інформація про результат вирішення справи вноситься суб'єктом надання адміністративної послуги в електронний реєстр у межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу».

6.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне чи паралельне опрацювання справи двома й 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 (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії в паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення в справі, про що зазначається в електронному реєстрі в межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу».

6.10. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди в дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи; надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту порушення розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо), адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

## ***7. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакету документів) суб'єкту звернення***

7.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги направити його до ЦНАПу (його територіальних підрозділів), про що зазначається в листі про проходження справи.

7.2. Адміністратор у день отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги здійснює його реєстрацію шляхом



унесення відомостей до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результати надання адміністративної послуги суб'єкта звернення в зазначений ним спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому смс-повідомлення, повідомлення на електронну пошту (у випадку прийнятності для замовника), засобами поштового зв'язку).

7.3. Результат надання адміністративної послуги надається суб'єкту звернення особисто (його довірній особі) при пред'явленні документа, що посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довіреної особи), або в спосіб, прийнятний для суб'єкта звернення (засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення), засобами телекомунікаційного зв'язку).

Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується в паперовій та електронній формах.

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

7.5. У випадках, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у ЦНАПі адміністраторами чи учасниками ЦНАПу згідно з технологічною карткою. При цьому реєструється результат вирішення адміністративної справи, невідкладно формується вихідний пакет документів та передається суб'єкту звернення.

7.6. Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на адміністраторів і керівника відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

7.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти її надання, та в межах повноважень – адміністратори й керівник відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

7.8. Відмова в наданні адміністративної послуги оформляється суб'єктом її надання письмово з визначенням передбачених законодавством підстав. Суб'єкт надання адміністративної послуги зазначає причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства України.

7.9. Відмова в наданні адміністративної послуги долучається до адміністративної справи та робиться відповідна відмітка в електронному реєстрі в межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу».

7.10. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної послуги, він має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому Регламентом.

7.11. При повторному розгляді документів не допускається відмова в наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком неусунення чи усунення не в повній мірі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

7.12. У ЦНАПі зберігається така інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу в паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені чинним законодавством України. Усі матеріали справи зберігаються в суб'єкта надання адміністративної послуги.

## ***8. Строки надання адміністративної послуги***

8.1. Граничний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законодавством України.

8.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений у пункті 8.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення в такий строк – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього строку.

8.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто (його довіреною особою) або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) на адресу суб'єкта звернення. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

## ***9. Здійснення контролю за наданням адміністративних послуг***

9.1. Контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду вхідних пакетів, підготовки й видачі вихідних пакетів (надалі – контроль) – це комплекс заходів, спрямованих на вирішення питань забезпечення розгляду звернень замовників, прийняття відповідних рішень та надання вихідного пакету в установленій законодавством строк.

9.2. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг несуть суб'єкти їх надання.

9.3. Основними заходами контролю є:

9.3.1 моніторинг у часі всіх дій суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів та видачею вихідних пакетів;

9.3.2 документальна фіксація дати прийняття вхідних пакетів і повернення вихідних пакетів;

9.3.3 дії, пов'язані з підготовкою та видачею вихідних пакетів;

9.3.4 супровід та загальна координація дій суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з їх наданням;

9.3.5 інформування міського голови, його заступників про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

9.4. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею суб'єктами надання адміністративних послуг результатів адміністративних послуг, здійснюється адміністраторами в рамках наданих повноважень.

9.5. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо), адміністратори в термін до 3 календарних днів інформують про це заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

9.6. Адміністратори кожної п'ятниці, ураховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують у письмовій формі звіт у розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг про кількість прийнятих/виданих та невиконаних адміністративних послуг. Такий перелік за підписом керівника відділу дозвольно-погоджувальних процедур виконкому міської ради в день формування доводиться до відома заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

9.7. Адміністратори щомісячно станом на 21 число поточного місяця, ураховуючи дані, занесені в електронний реєстр у межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу», формують у письмовій формі звіт про стан виконавчої дисципліни.

## ***10. Оскарження результатів надання адміністративних послуг***

10.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через ЦНАП результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує), та в судовому порядку.

10.2. Скарга, що подається до ЦНАПу, підлягає реєстрації в установленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом з матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту її розгляду.

10.3. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути її відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу рішення в ЦНАП для доведення до відома заявника.

## ***11. Оскарження дій або бездіяльності працівників ЦНАПу***

11.1. У ЦНАПі, його територіальних підрозділах здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків і пропозицій та скриньки звернень і пропозицій, доступ до яких надається кожному суб'єкту звернення.

11.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів чи учасників ЦНАПу, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи або законні інтереси.

11.3. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, працівників ЦНАПу можуть бути оскаржені до суду в порядку, установленому законом.

## ***12. Заключні положення***

12.1. Працівники ЦНАПу, його територіальних підрозділів працюють відповідно до визначено Регламентом графіка. Графік роботи складається згідно з вимогами чинного законодавства України у сфері трудових відносин, затверджується керівником відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

12.2. Для обліку робочого часу працівників ЦНАП, які працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

12.3. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги в ЦНАПі, рекомендується працювати згідно з режимом його роботи.

12.4. Працівники ЦНАПу, його територіальних підрозділів несуть відповідальність за збереження й належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

***Секретар міської ради***

***С.Маляренко***