ПРОЄКТ

**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**ПОСТАНОВА**

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 р. №\_\_\_\_\_\_

Київ

**Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України**

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

Внести до постанов Кабінету Міністрів України зміни, що додаються.

**Прем’єр-міністр України Д. ШМИГАЛЬ**

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 2021 р. №

**ЗМІНИ,**
**що вносяться до деяких постанов Кабінету Міністрів України**

1. У Примірному положенні про центр надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 16, ст. 557; 2016 р., № 70, ст. 2353):

1) пункти 1 та 2 викласти у такій редакції:

«1. Центр надання адміністративних послуг (далі - центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг:

Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі держадміністрацією (далі – держадміністрація);

міською, селищною, сільською радою.

Також центр може утворюватися військово-цивільною адміністрацією населеного пункту (населених пунктів) (далі – військово-цивільна адміністрація).

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як постійно діючого робочого органу або виконавчого органу (його структурного підрозділу) міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації чи держадміністрації приймається міською, селищною, сільською радою, керівником військово-цивільної адміністрації або головою відповідної держадміністрації.

Вибір місцезнаходження центру, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах території міської, селищної, сільської територіальної громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».»;

2) у пункті 4:

у підпункті 2 слова «та поліпшення якості їх надання» виключити;

у підпункті 3 слова «, що надаються через адміністратора» замінити словами «у центрі»;

доповнити пункт підпунктами 4 та 5 такого змісту:

«4) здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.»;

3) пункт 5 викласти у такій редакції:

«5. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Центр, утворений як постійно діючий робочий орган, забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, що утворив центр. Перелік таких посадових осіб визначається головою держадміністрації, міським, селищним, сільським головою, керівником військово-цивільної адміністрації.

На підставі узгоджених рішень органу (посадової особи), що прийняв рішення про утворення центру, та суб’єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр посадовими особами такого суб’єкта. Зазначені послуги надаються виключно у випадках, коли вони не можуть бути надані у центрі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

Посадові особи суб’єктів надання адміністративних послуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрі, встановлених органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, повинен обов’язково включати:

адміністративні послуги, суб’єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи);

адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через центри, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги»;

4) доповнити пунктом 51 такого змісту:

«51. У центрі надаються адміністративні послуги суб’єктам звернення, які проживають (розташовані) на території міської, селищної, сільської територіальної громади, для обслуговування якої утворено зазначений центр, а також суб’єктам звернення, які проживають (розташовані) на території інших міських, селищних, сільських територіальних громад, у випадках відвідування ними зазначеного центру для отримання:

1) адміністративних послуг, що надаються незалежно від місця проживання);

2) адміністративних послуг, які у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці обов’язкові для надання суб’єктам звернення лише через цей центр.»;

5) у пункті 6 абзац перший після слів «електропостачання тощо)» доповнити словами «, а також надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування»;

6) доповнити пунктом 71 такого змісту:

«71. У приміщенні, де розміщується центр, за рішенням органу (посадової особи), що його утворив, проводитися безкоштовні соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської, селищної, сільської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

«У центрі за рішенням органу (посадової особи), що його утворив, здійснюється прийом суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.»;

7) пункти 9 – 11 викласти в такій редакції:

«9. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора - посадової особи держадміністрації, міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання, а у разі утворення центру як постійно діючого робочого органу також до окремих посадових осіб виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, що утворив центр, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора.

За рішенням органу (посадової особи), що прийняв рішення про утворення центру, окремі завдання адміністратора, пов’язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

У випадках, визначених законодавством, адміністратор, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, повинні пройти відповідне навчання.

10. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади головою держадміністрації, міським, селищним, сільським головою, керівником військово-цивільної адміністрації.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про утворення центру, та повинна становити у міських, селищних, сільських територіальних громадах з населенням:

до 5 тисяч мешканців – не менш як 2 особи;

від 5 до 10 тисяч мешканців – не менш як 4 особи;

від 10 до 20 тисяч мешканців – не менш як 6 осіб;

від 20 до 50 тисяч мешканців – не менш як 8 осіб;

від 50 до 100 тисяч мешканців – не менш як 12 осіб;

більше 100 тисяч мешканців – не менш як 15 осіб.

Для територіального підрозділу кількість адміністраторів повинна становити не менш як 2 особи.

11. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру.»;

8) у пункті 12:

доповнити пункт підпунктом 21 такого змісту:

«21) складання у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб’єкту звернення для перевірки та підписання;»;

у підпункті 6 слова «у випадках, передбачених законом» замінити словами «за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру»;

доповнити пункт підпунктом 61 такого змісту:

«61) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;»;

доповнити пункт підпунктом 9 такого змісту:

«9) консультування суб’єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.»;

9) у пункті 14 слова «Київської та Севастопольської міської, районної держадміністрації, виконавчого органу відповідної місцевої ради утворюється відповідний структурний підрозділ (виконавчий орган),» замінити словами «відповідної держадміністрації, міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації утворюється (визначається) виконавчий орган (структурний підрозділ),»;

10) пункт 15 викласти в такій редакції:

«15. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу його очолює керівник виконавчого органу (структурного підрозділу), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади головою відповідної держадміністрації, міським, селищним, сільським головою, керівником військово-цивільної адміністрації.

У разі утворення центру як виконавчого органу (структурного підрозділу) керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади головою відповідної держадміністрації, міським, селищним або сільським головою, керівником військово-цивільної адміністрації.»;

11) пункт 16 доповнити підпунктом 51 такого змісту:

«51) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема, до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов’язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі змін у порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг.»;

12) пункт 18 викласти в такій редакції:

«18. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб’єктами звернень у межах відповідної територіальної громади за рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, можуть утворюватися територіальні підрозділи центру та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів такого центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється центром, утвореним як виконавчий орган (структурний підрозділ), або виконавчим органом (структурним підрозділом), що здійснює матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності центру, утвореного як постійно діючий робочий орган.»;

13) у пункті 19:

абзац другий викласти в такій редакції:

«У центрах, утворених держадміністраціями, у тому числі їх територіальних підрозділах, міськими радами, військово-цивільними адміністраціями міст, час прийому суб’єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.»;

абзац четвертий після слова «віддалених» доповнити словами «(у тому числі пересувних)»;

у абзаці п’ятому слово «та» замінити словами «а у центрах, утворених держадміністраціями, міськими, селищними радами, військово-цивільними адміністраціями міст, селищ –».

2. У Примірному регламенті центру надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 66, ст. 2396; 2016 р., № 77, ст. 2571; 2019 р., № 66, ст. 2275; 2021 р., № 13, ст. 538):

1) пункт 1 після слова «віддалених» доповнити словами «(у тому числі пересувних)»;

2) у пункті 5:

абзаци другий та третій викласти в такій редакції:

«На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з позначенням «Центр надання адміністративних послуг» та/або «Центр Дії», яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для людей з вадами зору.»;

абзац четвертий після слів «повинен бути облаштований» доповнити словами «кнопкою виклику,»;

доповнити пункт після абзацу п’ятого новими абзацами шостим – дев’ятим такого змісту:

«Облаштування центру позначенням «Центр Дії», навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у центрі), піктограмами здійснюється за зразками згідно із додатками 1 - 4.

Для оздоблення стін рекомендоване використання кольорів згідно з додатком 5.

Для кольору меблів рекомендованим є використання кольорів, передбачених для оздоблення стін. У кольорі меблів чи елементах меблів має бути присутній хоча б один із кольорів, яким оздоблено стіни центру.

Облаштування центру здійснюється з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами України ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.»

у зв’язку з цим абзац шостий вважати абзацом десятим;

в абзаці десятому слова «місце розташування» замінити словом «місцезнаходження»;

3) у пункті 8:

абзац другий викласти в такій редакції:

«У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати), та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, 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.»;

абзац четвертий після слова «віддалене» доповнити словами «(у тому числі пересувне)»;

доповнити пункт новим абзацом п’ятим такого змісту:

«Для встановлення зворотного зв’язку із суб’єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб’єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг, в тому числі, на комп’ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних вебсайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування.»;

4) у пункті 9:

абзац другий після слова «утворених» доповнити словами «у міських, селищних, сільських територіальних громадах»;

абзаци третій – п’ятий замінити абзацами третім - восьмим такого змісту:

«до 5 тисяч мешканців – не менш як 3 місця;

від 5 до 10 тисяч мешканців – не менш як 5 місць;

від 10 до 20 тисяч мешканців – не менш як 10 місць;

від 20 до 50 тисяч мешканців – не менш як 15 місць;

від 50 до 100 тисяч мешканців – не менш як 20 місць;

від 100 тисяч мешканців – не менш як 30 місць.»;

У зв’язку з цим абзаци шостий та сьомий вважати відповідно абзацами дев’ятим та десятим;

абзац десятий після слів «робочі місця адміністраторів,» доповнити словами «та на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів»;

5) пункт 11 викласти в такій редакції:

«11. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора «Мобільний центр», повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для центрів, утворених у міських, селищних, сільських територіальних громадах:

до 10 тисяч мешканців – не менш як 30 кв. метрів;

від 10 до 50 тисяч мешканців – не менш як 50 кв. метрів;

від 50 до 100 тисяч мешканців – не менш як 70 кв. метрів;

від 100 тисяч мешканців – не менш як 100 кв. метрів.»;

6) у пункті 12:

абзац другий після слів «робочих місць адміністраторів» доповнити словами «, місця розташування майданчиків, на яких працюють пересувні віддалені робочі місця адміністраторів «Мобільний центр»;

абзац третій після слова «віддалених» доповнити словами «(у тому числі пересувних)», після слів «(прийомні дні та години, вихідні дні)» доповнити словами «, який затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».»;

абзац четвертий після слова «віддалені» доповнити словами «(у тому числі пересувних)»;

абзац чотирнадцятий після слів «утворив центр,» доповнити словами «головою територіальної громади», після слів «віддалені робочі місця адміністраторів» доповнити словами «або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів»;

доповнити новими абзацами п’ятнадцятим – сімнадцятим такого змісту:

«графік надання консультацій підприємцям «Дія. Бізнес» у разі проведення такого консультування в приміщеннях центру;

графік прийому суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру;

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

7) абзаци перший та другий пункту 13 після слова «віддалені» доповнити словами «(у тому числі пересувні)»;

8) пункт 16 викласти в такій редакції:

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

9) у пункті 20 слова «місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення),» виключити;

10) пункти 22, 23, перше та друге речення пункту 25 після слів «на віддалених» доповнити словами «(у тому числі пересувних)»;

11) у пункті 27:

абзац перший після слів «віддалених» доповнити словами «(у тому числі пересувних)»;

доповнити після абзацу першого новим абзацом другим такого змісту:

«У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення адміністратор центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб’єкту звернення для перевірки та підписання.».

У зв’язку з цим абзаци другий та третій вважати відповідно абзацами третім та четвертим;

12) у пункті 29:

абзац перший після слова «віддаленому» доповнити словами «(у тому числі пересувному)»;

в абзаці другому слова «Єдиний державний портал адміністративних послуг» замінити словами «Єдиний державний вебпортал електронних послуг»;

13) пункт 35 після слова «віддаленому» доповнити словами «(у тому числі пересувному)», після слів «засобами поштового» доповнити словами «зв’язку, у тому числі кур’єром за додаткову плату,»;

14) абзац другий пункту 36 після слів «та на віддаленому» доповнити словами «(у тому числі пересувному)»;

15) пункт 41 доповнити новим абзацом другим такого змісту:

«У разі розміщення центру (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора) та суб’єкта надання адміністративної послуги в різних населених пунктах адміністративна послуга надається на підставі електронної копії оригіналу паперового документа (фотокопія), та надсилається до суб’єкта надання адміністративної послуги з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а передача справ у паперовій формі не здійснюється.»;

16) пункт 45 після слова «віддаленого» доповнити словами «(у тому числі пересувного)»;

17) абзац третій пункту 51 після слів «що працює на віддаленому» доповнити словами «(у тому числі пересувному)»;

18) у пункті 52:

абзац перший після слова «віддаленого» доповнити словами «(у тому числі пересувного)»;

абзац третій викласти в такій редакції:

«Територіальний підрозділ центру, адміністратор центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.»;

абзаци четвертий та п’ятий виключити;

19) пункт 53 після слів «віддалене робоче місце адміністратора» доповнити словами «або пересувному віддаленому робочому місці адміністратора»;

20) розділ «Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених в об’єднаній територіальній громаді» викласти в такій редакції:

**«Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів**

55. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб’єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

1) «Мобільний адміністратор» – обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб’єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів з вільним доступом до мережі Інтернет;

2) «Мобільний центр» – обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб’єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів з вільним доступом до мережі Інтернет.

Формування комплекту програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється в залежності від адміністративних послуг, які надаються на такому робочому місці.

56. Орган, що утворив центр, визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

57. Сервіс «Мобільний центр» застосовується для надання адміністративних послуг мешканцям населених пунктів, визначених органом, що утворив центр, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується для надання адміністративних послуг особам з інвалідністю, особам, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

Органом, що утворив центр можуть бути визначені й інші категорії суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

58. Складання (уточнення) маршруту та графіку роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного разу на тиждень на підставі заяв про надання відповідного сервісу. Якщо у роботі пересувного віддаленого робочого місця адміністратора беруть участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг, маршрут та графік роботи погоджується із зазначеними суб’єктами.

Інформація про маршрут та графік роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому.

59. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до центрів, їх територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів суб’єктами звернення, їх представниками, 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, одним із таких способів:

1) в усній формі – у разі відвідування центру, територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора або подання заяви за телефоном;

2) у паперовій формі – у разі надсилання заяви поштою;

3) в електронній формі – у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему.

60. У заяві про надання відповідного сервісу зазначаються такі відомості:

1) прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) суб’єкта звернення;

2) адміністративна послуга, для отримання якої звернувся суб’єкт звернення;

3) категорія суб’єкта звернення, якому можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою відповідного сервісу відповідно до пункту 56 цього Примірного регламенту;

4) адреса місця проживання/перебування суб’єкта звернення;

5) контактні дані (номер телефону, адреса електронної пошти, адреса місця проживання (перебування), місцезнаходження або інша адреса для зв’язку з ними) суб’єкта звернення;

6) прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) та контактні дані особи, яка подає заяву (крім випадку подання заяви особисто суб’єктом звернення).

Форма заяви про надання відповідного сервісу затверджується органом, що утворив центр.

61. Про застосування відповідного сервісу адміністратор невідкладно повідомляє особу, яка подала заяву, а за наявності обґрунтованих причин – у строк не пізніше наступного робочого дня з дня отримання заяви у спосіб, вказаний нею в заяві.

У разі необхідності адміністратор звертається до суб’єкта звернення або особи, яка подала заяву, для уточнення відомостей, зазначених у ній.

62. У повідомленні про застосування відповідного сервісу обов’язково зазначаються дата та місце, за якими буде надана адміністративна послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати безпосередньо на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора.

63. У повідомленні про відмову у застосуванні відповідного сервісу обов’язково зазначаються підстави такої відмови (одна або кілька), а саме:

1) суб’єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 56 цього Примірного регламенту;

2) послуга не входить до переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора;

3) суб’єкт звернення проживає/перебуває за межами території міської, селищної, сільської територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

64. Візит адміністратора до суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіку роботи, визначеного міською, селищною, сільською радою, на службовому або громадському транспорті чи пішки в залежності від складу ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб’єктів звернення, які обслуговуються.

Адміністратору, який надає сервіс «Мобільний адміністратор», може призначатися супроводження, зокрема з числа працівників центру або органу, що його утворив, для забезпечення особистої безпеки такого адміністратора, а також схоронності документів та майна на маршруті.

Про свій візит адміністратор попереджає суб’єкта звернення або особу, яка подала заяву про надання відповідного сервісу.

65. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 63 цього Примірного регламенту.

66. За згодою суб’єкта звернення та осіб, які проживають з ним, надання адміністративної послуги під час візиту може здійснюватися у присутності представників органів влади та громадськості, осіб, які супроводжують адміністратора, або з фіксуванням процесу надання послуги засобами аудіо-, відеотехніки.

Аудіо-, відеозаписи (файли) зберігаються в порядку, визначеному органом, що утворив центр, та можуть бути використанні виключно для оцінки виконання адміністратором своїх посадових обов’язків, та розгляду скарги від суб’єкта звернення (у разі надходження).

67. Під час застосування сервісу «Мобільний центр» забороняється:

1) розміщувати у транспортному засобі, на базі якого функціонує сервіс, більшу кількість суб’єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому.

2) використовувати транспортний засіб, на базі якого функціонує сервіс, в інших цілях ніж надання адміністративних послуг;

3) надавати адміністративні послуги під час руху транспортного засобу, на базі якого функціонує сервіс, а також у місцях, не передбачених маршрутом.

68. Адміністратори та представники суб’єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до роботи пересувних віддалених робочих місць адміністратора, зобов’язані не рідше одного разу на рік проходити інструктаж з охорони праці та техніки безпеки.

69. Прийняття та опрацювання вхідного пакету документів, а також повернення вихідного пакету документів на пересувних віддалених робочих місцях адміністратора здійснюється відповідно до вимог цього Примірного регламенту.».

3. Підпункт 3 пункту 11 Порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 р. № 249, викласти в такій редакції:

«3) облаштування центру (для зручного пошуку суб’єктами звернення відповідних сервісів у ньому) позначенням «Центр Дії», покажчиками, вивісками та написами за зразками, передбаченими Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінетів Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 66, ст. 2396);».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОДАТОК 1

до Примірного Регламенту

**ЗРАЗОК ТА ОПИС**

**позначення «Центр Дії»**



1. Позначення «Центр Дії» має форму прямокутника та складається з логотипу Дія й дескриптора «Центр».

2. Логотип Дія складається зі шрифтового напису Дія, розміщеного по центру квадрата із округлими згладженими кутами. Для логотипу використовується шрифтова гарнітура «e-Ukraine». Для логотипу використовується суцільна заливка чорного кольору, що має значення:



HEX - #000000; CMYK - 0%, 0%, 0%, 100%.

3. Логотип Дія не може бути меншим від дескриптора «Центр», розміщеного поряд. Відстань між ними має бути рівною ширині символу «і».

4. Дескриптор «Центр» виконується літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою «e-Ukraine» та розташовується на білому фоні (без контуру), що має значення:



HEX - #FFFFFF; CMYK - 0%, 0%, 0%, 1%.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОДАТОК 2

до Примірного Регламенту

**ЗРАЗКИ ТА ОПИС**

**навігаційних табличок**



Зразок № 1 Зразок № 2



Зразок № 3 Зразок № 4

****

Зразок № 5 Зразок № 6



Зразок № 7

1. Навігаційні таблички, що розміщуються в центрах надання адміністративних послуг мають форму прямокутника з рекомендованими сторонами 250 мм та 400 мм (Зразок № 1, Зразок № 2, Зразок № 5 та Зразок № 6).

Навігаційні таблички, що містять напис та вказівник руху мають форму прямокутника з рекомендованими сторонами 250 мм та 600 мм (Зразок № 3 та Зразок № 4).

2. Написи виконуються літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою «e-Ukraine». Висота всіх літер напису становить не менше 1/3 висоти таблички.

3. На площині навігаційних табличок центровим способом, відповідно до зразків № 1-4 навігаційних табличок розміщуються написи: «Прийом документів», «Видача документів», «Вхід», «Вихід», «Електронна черга», «Простір для очікування та відпочинку», «Ігровий простір», «Місце для самообслуговування», «Адміністратор», «Державний реєстратор», «Робоче місце №\_\_», «Службове приміщення», «1 поверх», «Охорона», «Ліфт», «Сходи», «Конференц-зал», «Вхід заборонено», «Кнопка виклику адміністратора», «Ведеться відеоспостереження», «Ведеться аудіоспостереження», «Wi-Fi», «Архів», «Комунальні послуги», «Дія.Бізнес», «Безоплатна правова допомога», «Банківські послуги», «Прийом громадян головою тергромади», «Пошта», «Кав’ярня», «Коворкінг-зона», «Страхова компанія», «Нотаріус».

Навігаційні таблички, що позначують розміщення інформаційного підрозділу та вбиральні в центрі виготовляються за зразком № 5 та № 6 відповідно.

4. Поряд із навігаційною табличкою «Місце для самообслуговування» може розміщуватися табличка за Зразком № 7, яка має форму прямокутника з рекомендованими сторонами 250 мм та 600 мм.

Напис виконується літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою «e-Ukraine».

Висота верхнього ряду літер напису становить не менше 1/3 висоти таблички.

Висота нижнього ряду літер напису становить не менше 1/4 висоти таблички.

На площині таблички центровим способом з вирівнюванням вмісту за лівим полем, відповідно до Зразка № 7 розміщується напис:

«Скористайтеся порталом Дія

Зручно. Непомітно. Людяно.».

5. У разі необхідності для орієнтування в центрі надання адміністративних послуг можуть використовуватися інші навігаційні таблички, крім вказаних вище, які виготовляються з дотриманням вимог щодо кольору, шрифтів та розмірів табличок.

6. Таблички, що вказують напрямок руху застосовуються у разі необхідності додатково до наведених вище навігаційних табличок.

7. Градієнт кольору для відтворення фону, на якому розміщуються написи має значення таких кольорів:

 

HEX - #007EFF; CMYK - 100%, 51%, 0%, 1%;



HEX - #89DB33; CMYK - 37%, 0%, 77%, 14%.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОДАТОК 3

до Примірного Регламенту

**ЗРАЗОК ТА ОПИС**

**табличок для позначення робочих місць адміністраторів**



1. Таблички для позначення робочих місць адміністраторів можуть розміщуватися на робочих місцях (столах) адміністраторів центрів надання адміністративних послуг у разі відсутності електронного табло та мають форму квадрата з рекомендованими сторонами 210 мм.

2. Написи виконуються цифрами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою «e-Ukraine». Висота всіх літер напису становить не менше 60% розміру таблички.

3. Градієнт кольору для відтворення фону, на якому розміщуються написи має значення таких кольорів:

|  |  |
| --- | --- |
|  | HEX - #04C65D; CMYK - 72%, 0%, 80%, 0%; |
|  | HEX - #AA2B8E; CMYK - 41%, 92%, 0%, 0%; |
|  | HEX - #007EFF; CMYK - 80%, 51%, 0%, 0%; |
|  | HEX - #FF831A; CMYK - 0%, 58%, 90%, 0%. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОДАТОК 4

до Примірного Регламенту

**ЗРАЗОК ТА ОПИС**

**піктограм**



1. Піктограми виготовлені з полівінілхлоридового коробу товщиною 50 мм, мають форму квадрата зі сторонами 650 мм та радіусом заокруглення 150 мм. Піктограми рівновіддалені одна від одної, ця відстань становить 150 мм. Короб та слова виклеєні плівкою Oracal 641.
2. Рекомендований колір фону, на якому розміщуються піктограми, має значення кольору:

|  |  |
| --- | --- |
|   | HEX - #45494E; СMYK – 30% 20% 0% 80%; |
|  | HEX - #5d6970; СMYK - 17%, 6%, 0%, 56%; |
|  | HEX - #3f3a3a; СMYK - 0%, 8%, 8%, 75%; |
|  | HEX - #0f4336; СMYK - 78%, 0%, 19%, 74%; |
|  | HEX - #1f4764; СMYK - 69%, 29%, 0%, 61%. |

Монтаж на стіну здійснюється за допомогою двостороннього скотчу.

1. Написи виконуються літерами чорного кольору, шрифтовою гарнітурою «e-Ukraine». Висота всіх літер напису становить не менше 50 мм.
2. На площині піктограм центровим способом, відповідно до зразку розміщуються дванадцять написів з використанням відповідного кольору фону: «Зручно», «Швидко», «Сучасно», «Безбар’єрно», «Просто», «Людяно», «Надійно», «Досконало», «Доступно», «Прозоро», «Дієво», «Привітно».
3. Кольори для відтворення фону, на якому розміщуються написи мають значення:

|  |  |
| --- | --- |
|  | HEX - #42B549; СMYK - 79% 0% 99% 0%; |
|  | HEX - #524A9D; СMYK - 80% 78% 0% 0%; |
| https://lh4.googleusercontent.com/xC9sLmzzZ04t2KWVKFfTAsLKaGgMRnQO48yxFnuKdszeQxrt541P72mFJgHSLsuX6jZrvjn7Vk0x3Jkb4I0_jUxssR3yBDJmFDfL4NYOGhcnrpGdQhGjc2qA0L1oiPaPkhSp-mE | HEX - #FFFFFF; СMYK - 0% 0% 0% 0%; |
|  | HEX - #F26F21; СMYK - 0% 70% 100% 0%; |
|  | HEX - #30A2DB; СMYK - 78% 14% 0% 0%; |
|  | HEX - #ED3224; СMYK - 0% 95% 90% 0%; |
|  | HEX - #FBED23; СMYK - 8% 0% 100% 0%; |
|  | HEX - #EC1475; СMYK - 0% 100% 10% 0%; |
|  | HEX - #EC1B34; СMYK - 0% 100% 74% 0%. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОДАТОК 5

до Примірного Регламенту

**ЗРАЗОК ТА ОПИС**

**кольорів, які використовуються для оздоблення стін**

1. **Кольори для відтворення фону стін мають значення:**

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh4.googleusercontent.com/xC9sLmzzZ04t2KWVKFfTAsLKaGgMRnQO48yxFnuKdszeQxrt541P72mFJgHSLsuX6jZrvjn7Vk0x3Jkb4I0_jUxssR3yBDJmFDfL4NYOGhcnrpGdQhGjc2qA0L1oiPaPkhSp-mE | HEX - #FFFFFF; СMYK - 0%, 0%, 0%, 0% |
| https://lh5.googleusercontent.com/qomrHR9BX_nMmbrXL_jDHTa-L2JW3Totzvc5WUQnjnPejt_09Vzc9PpKgWYppgoJL3sgXIBzbtbL1wqD3QxHG5TnubviLLqYSt08a90le6PBZC2SseTqboLmNQV-mXSEEMt6_sk | HEX - #45494E; СMYK – 30%, 20%, 0%, 80% |
|  | HEX - #9ea0a1; СMYK – 2%, 1%, 0%, 37% |
|  | HEX - #cfd0cf; СMYK – 0%, 0%, 0%, 18% |
|  | HEX - #cfd3cd; СMYK – 2%, 0%, 3%, 17% |
|  | HEX - #eadebd; СMYK – 0%, 5%, 19%, 8% |
|  | HEX - #efebdc; СMYK – 0%, 2%, 8%, 6% |

**2. Контрастні кольори для відтворення фону стін мають значення:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | HEX - #703731; СMYK - 0%, 51%, 56%, 56% |
|  | HEX - #3481b8; СMYK -72%, 30%, 0%, 28% |
|  | HEX - #468641; СMYK - 48%, 0%, 51%, 47% |
|  | HEX - #faab21; СMYK - 0%, 32%, 87%, 2% |
|  | HEX - #154889; СMYK - 85%, 47%, 0%, 46% |
|  | HEX - #e75b12; СMYK - 0%, 61%, 92%, 9% |
|  | HEX -#d14152; СMYK - 0%, 69%, 61%, 18% |
| https://lh4.googleusercontent.com/FUcG3o2XPf31sKNSiMRJqjGY0Jg8rxdsaRtOl-Ykz4hlvfpmVhY3VqB7DZdDBBucYLnrk_X3wFldpcvpL7YRzl-5soYT6HwJGQsAHI43VDnTlkJ8NDIuwbnFC6-0WBDS4onDLXU | HEX - #EEc900; СMYK - 0%, 16%, 100%, 7%; |
| https://lh4.googleusercontent.com/KtMTpMcCIgHtj6QsQUtG6bIx-KMC8VwxNkTG_6aYdX78_ZsasZH4_Ty2HwUeU2ZHj9G9YbpOZQKhDaXuB4iwf8nyNCPr8UTMA_o4z_f72kXgnAxMWArtt1mQudRppfMqoyWD8rM | HEX - #73AАE1; СMYK - 49%, 14%, 0%, 0%; |
| https://lh5.googleusercontent.com/zbTKknlc3IqNT3dInR6i_eq4CK03IB24SWxiNbawCkN6PHemWeIDtcg-bc0MuJapjSO24LVtAhQvs-W2xFh9Cq5Z_GlxzGnpdF0Z2o6qjBTdVHCyVA5vvui11FxHPwMvsSktHEg | HEX - #B89086; СMYK - 0%, 22%, 27%, 28% |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_