**Порівняльна таблиця  
до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до деяких постанов  
 Кабінету Міністрів України»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Зміст положення акта законодавства** | **Зміст відповідного положення проекту акта** |
| **Примірне положення про центр надання адміністративних послуг, затверджене постановою Кабінету Міністрів України  від 20 лютого 2013 р. № 118** | |
| 1. Центр надання адміністративних послуг (далі - центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при:  Київській та Севастопольській міських держадміністраціях;  райдержадміністраціях;  районних у мм. Києві та Севастополі держадміністраціях;  виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення.  Також центри можуть утворюватися при виконавчому органі міської міста районного значення, селищної, сільської ради у разі прийняття відповідною радою такого рішення. | **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 структурного підрозділу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради приймається головою відповідної держадміністрації, міською, селищною або сільською радою, а у мм. Києві та Севастополі - Київською та Севастопольською міською радою відповідно. | **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».** |
| 4. Основними завданнями центру є:  1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;  2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг ~~та поліпшення якості їх надання~~;  3) забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.  **Підпункт відсутній**  **Підпункт відсутній** | 4. Основними завданнями центру є:  1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;  2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;  3) забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг **у центрі;**  **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.** |
| 5. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.  Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.  Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб’єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.  У містах і селищах, які є адміністративними центрами Автономної Республіки Крим, областей чи районів, а також у мм. Києві та Севастополі на основі узгоджених рішень центри можуть забезпечувати також надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських держадміністрацій.  У разі прийняття такого узгодженого рішення між райдержадміністрацією та міською або селищною радою населених пунктів, які є адміністративними центрами районів, центр при райдержадміністрації не утворюється.  Центри, утворені райдержадміністраціями, на основі узгоджених рішень можуть забезпечувати також надання адміністративних послуг облдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування. | **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».** |
| **Пункт відсутній** | **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.** |
| 6. У центрі за рішенням органу (посадової особи), що його утворив, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб’єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). | 6. У центрі за рішенням органу (посадової особи), що його утворив, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб’єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо)**, 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**. |
| **Пункт відсутній** | **71. У** **приміщенні, де розміщується центр, за рішенням органу (посадової особи), що його утворив, проводяться 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.** |
| 9. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора - посадової особи місцевої держадміністрації, місцевої ради, яка організовує надання адміністративних послуг. | **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, адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, повинні пройти відповідне навчання.** |
| 10. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським, селищним або сільським головою.  Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про утворення центру. | **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 іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру. | **11. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру.** |
| 12. Основними завданнями адміністратора є:  …  2) прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”;  **Підпункт відсутній**  …  6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;  **Підпункт відсутній**  7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;  8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.  **Підпункт відсутній** | 12. Основними завданнями адміністратора є:  …  2) прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”;  **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;**  …  6) надання адміністративних послуг **за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру**;  **61) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;**  7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;  8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;  **9) консультування** **суб’єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.** |
| 14. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу з метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення його діяльності у структурі Київської та Севастопольської міської, районної держадміністрації, виконавчого органу відповідної місцевої ради утворюється відповідний структурний підрозділ (виконавчий орган), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. | 14. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу з метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення його діяльності у структурі **відповідної держадміністрації, міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації утворюється (визначається) виконавчий орган (структурний підрозділ)**, на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. |
| 15. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради його очолює керівник структурного підрозділу (виконавчого органу),на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським, селищним, сільським головою.  У разі утворення центру як структурного підрозділу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським, селищним або сільським головою. | **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.** |
| 16. Керівник центру відповідно до завдань, покладених на центр:  …  5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;  **Підпункт відсутній**  … | 16. Керівник центру відповідно до завдань, покладених на центр:  …  5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;  **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.** |
| 18. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб’єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, можуть утворюватися територіальні підрозділи центру та віддалені місця ~~для роботи~~ адміністраторів такого центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення. | **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.** |
| 19. Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.  У центрах, утворених при виконавчих органах міських рад міст, що є адміністративними центрами областей, Автономної Республіки Крим, а також при Київській та Севастопольській міських, районних у мм. Києві та Севастополі держадміністраціях, час прийому суб’єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.  В інших центрах - не менш як п’ять днів на тиждень та сім годин на день.  У територіальних підрозділах центру та у віддалених робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб’єктів звернень визначається органом (посадовою особою), що утворив центр.  При цьому прийом суб’єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.  За рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, час прийому суб’єктів звернень може бути збільшено. | 19. Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.  **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.**  В інших центрах - не менш як п’ять днів на тиждень та сім годин на день.  У територіальних підрозділах центру та у віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб’єктів звернень визначається органом (посадовою особою), що утворив центр.  При цьому прийом суб’єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід**, а у центрах, утворених держадміністраціями, міськими, селищними радами, військово-цивільними адміністраціями міст, селищ, –** не менш як один день на тиждень до 20-ї години.  За рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, час прийому суб’єктів звернень може бути збільшено. |
| **Примірний регламент центру надання адміністративних послуг,  затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588** | |
| 1. Цей Примірний регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг. | 1. Цей Примірний регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг. |
| 5. Центр розміщується в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.  На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центрутатабличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.    Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог [Закону України “Про адміністративні послуги”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3).  Вхід до приміщень центру, який має сходи, повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.  У приміщенні центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.  **Абзац відсутній**  **Абзац відсутній**  **Абзац відсутній**  **Абзац відсутній**  На прилеглій до центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташуванняцентру. | 5. Центр розміщується в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.  **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.**  Вхід до приміщень центру, який має сходи, повинен бути облаштований **кнопкою виклику,** пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.  У приміщенні центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.  **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.**  На прилеглій до центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається **місцезнаходження** центру. |
| 8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.  У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.  Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.  Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, територіальний підрозділ центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.  **Абзац відсутній** | 8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.  **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.**  Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.  Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, територіальний підрозділ центру, віддалене **(у тому числі пересувне)** робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.  **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.** |
| 9. …  У секторі очікування облаштовуються місця для суб’єктів звернень в центрах, утворених:  при виконавчих органах міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення (які є адміністративними центрами областей та Автономної Республіки Крим), а також при Київській та Севастопольській міськдержадміністраціях, - не менш як 30 місць;  при виконавчих органах інших міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення, - не менш як 20 місць;  при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад, районних, районних у мм. Києві та Севастополі держадміністраціях, - не менш як 10 місць.  Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.  У приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування). | 9. …  У секторі очікування облаштовуються місця для суб’єктів звернень в центрах, утворених **у міських, селищних, сільських територіальних громадах**:  **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.**  Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.  У приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, **та на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів** створюються умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування). |
| 11. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, 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:  при виконавчих органах міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення (які є адміністративними центрами областей та Автономної Республіки Крим), а також при Київській та Севастопольській міськдержадміністраціях, - не менш як 100 кв. метрів;  при виконавчих органах інших міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення, - не менш як 70 кв. метрів;  при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад, районних, районних у мм. Києві та Севастополі держадміністраціях, - не менш як 50 кв. метрів. | **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.** |
| 12. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:  найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;  графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);  перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;  строки надання адміністративних послуг;  бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;  платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;  супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;  прізвище, ім’я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;  користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);  користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);  положення про центр;  регламент центру;  графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).  **Абзац відсутній**  **Абзац відсутній**  **Абзац відсутній** | 12. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:  найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, **місця розташування майданчиків, на яких працюють** **пересувні віддалені робочі місця адміністраторів «Мобільний центр»** (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;  графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), **який затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог**[**Закону України “Про адміністративні послуги”**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3).;  перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені **(у тому числі пересувні)** робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;  …    графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр, **головою** **територіальної громади** (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів **або на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів**);  **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.** |
| 13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.  Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення. | 13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені **(у тому числі пересувні)** робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.  Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені **(у тому числі пересувні)** робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення. |
| 16. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій. | 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.** |
| 20. Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного регламенту, а також відомості про ~~місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення),~~ найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація. | 20. Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація. |
| 22. Суб’єктам звернення, які звернулися до центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб. | 22. Суб’єктам звернення, які звернулися до центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб. |
| 23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою. | 23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою. |
| 25. У центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр) чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години. | 25. У центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр) чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години. |
| 27. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).  **Абзац відсутній**  … | 27. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або його територіальних підрозділах, віддалених **(у тому числі пересувних)** робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).  **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.**  … |
| 29. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, 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. | 29. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому **(у тому числі пересувному)** робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.  Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через **Єдиний державний вебпортал електронних послуг**, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. |
| 35. Адміністратор центру 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 центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку чи в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі. | 35. Адміністратор центру 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 центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому **(у тому числі пересувному)** робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового **зв’язку, у тому числі кур’єром за додаткову плату,** або телекомунікаційного зв’язку чи в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі. |
| 36. …  Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора. | 36. …  Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому **(у тому числі пересувному)** робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому **(у тому числі пересувному)** робочому місці адміністратора. |
| 41. Передача справ у паперовій формі від центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.  **Абзац відсутній** | 41. Передача справ у паперовій формі від центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.  **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.** |
| 45. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи. | 45. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру (його територіального підрозділу, віддаленого **(у тому числі пересувного)** робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи. |
| 51. …  Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.  Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги. | 51. …  Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому **(у тому числі пересувному)**  робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.  Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги. |
| 52. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Примірного регламенту, та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.  Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.  Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп’ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.  ~~Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб’єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.~~  ~~До обов’язкової категорії суб’єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.~~ | 52. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого **(у тому числі пересувного)** робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Примірного регламенту, та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.  Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.  **Територіальний підрозділ центру, адміністратор центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.**  **Виключено**  **Виключено** |
| 53. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Примірного регламенту. | 53. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора **або пересувному віддаленому робочому місці адміністратора**, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Примірного регламенту. |
| Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених в об’єднаній територіальній громаді  55. Територіальний підрозділ центру, що утворений в об’єднаній територіальній громаді, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.  56. За рішенням сільської, селищної, міської ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою. | **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.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Постанова Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 р. № 249** | |
| **ПОРЯДОК ТА УМОВИ**  **надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг** | |
| 11. Якщо заявлена у клопотаннях та матеріалах потреба у коштах перевищує обсяг субвенції, комісія розподіляє зазначений обсяг за двома або лише за одним з напрямів субвенції. Об’єкти включаються до переліку з урахуванням пріоритетності, визначеної на основі таких чинників:  …  3) облаштування центру позначенням «Центр Дії»;  … | 11. Якщо заявлена у клопотаннях та матеріалах потреба у коштах перевищує обсяг субвенції, комісія розподіляє зазначений обсяг за двома або лише за одним з напрямів субвенції. Об’єкти включаються до переліку з урахуванням пріоритетності, визначеної на основі таких чинників:  …  **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);»** |

**Віце-прем’єр-міністр України –**

**Міністр цифрової трансформації України Михайло ФЕДОРОВ**