

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Черкаської міської ради

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 р. № \_\_\_\_\_

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **департаменту «Центр надання адміністративних послуг» Черкаської міської ради**

(нова редакція)

#### **I. Загальні положення**

1.1. Регламент департаменту «Центр надання адміністративних послуг» Черкаської міської ради (далі – Регламент, департамент, центр - відповідно) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг, його територіального підрозділу, порядок дій адміністраторів та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України та визначає механізм взаємодії працівників департаменту, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернень з питань реалізації законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про перелік документів дозвільного характеру», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» та інших нормативних актів України та здійснення правового і організаційного забезпечення діяльності департаменту.

1.3. Затвердження, внесення змін та скасування Регламенту здійснюється за рішенням Черкаської міської ради.

1.4. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників департаменту та суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.5. Прийом заяв від суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг та видача результатів надання адміністративної послуги здійснюється виключно через департамент та відповідно до затвердженого переліку.

1.6. Надання адміністративних послуг в центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

1.7. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин. Графік роботи затверджується директором департаменту з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та Кодексу законів про працю України.

1.8. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

## **II. Вимоги до приміщення, в якому надаються адміністративні послуги**

2.1. Центр для зручного надання адміністративних послуг розміщується в центральній частині міста Черкаси з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Благовісна, 170, м. Черкаси.

2.2. На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з позначенням «Центр надання адміністративних послуг» та графіком його роботи.

2.3. Вхід до приміщення облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих візочків.

2.4. Приміщення облаштовано з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018.

2.5. На прилеглій території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

2.6. Приміщення поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернень працівниками департаменту.

Суб'єкти звернень мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини суб'єктам звернень забороняється.

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

2.7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення. У ньому проводиться інформування та консультування суб'єктів звернень з питань роботи центру.

2.8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернень з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять

актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, 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, телефонами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернень необхідних документів.

2.9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та обладнаний автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушенням зору. У приміщеннях центру, його територіальному підрозділі створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернень повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора.

2.11. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернень і роботи адміністраторів.

2.12. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіального підрозділу, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його територіального підрозділу;

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальний підрозділ 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;

користування інформаційними терміналами;

користування автоматизованою системою керування чергою;

положення про департамент;

регламент департаменту.

2.13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці.

Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальний підрозділ центру затверджується Черкаською міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернень.

2.14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернень та на веб-сайті центру.

2.15. Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

2.16. 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 територіальному підрозділі.

### **III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

3.1. Основна інформація для суб'єктів звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, які оприлюднюються, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. Інформаційні та технологічні картки, а також зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.3. Черкаська міська рада, а також директор департаменту можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.4 У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Черкаську міську раду та директора департаменту, та надає оновлені інформаційні та технологічні картки згідно із законодавством.

### **IV. Інформаційне забезпечення та консультування центру**

4.1. Інформаційне забезпечення з питань діяльності центру, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформації на офіційному веб-сайті.

4.2. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру, його територіального підрозділу з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону,

електронної пошти), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.

## **V. Керування чергою в центрі**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у центрі та територіальному підрозділі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. У приміщенні, де надаються адміністративні послуги організовано автоматизоване керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою термінала, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. В центрі та територіальному підрозділі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті.

5.4. Керування чергою може здійснюватися в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

## **VI. Прийняття заяви та інших документів**

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або територіальному підрозділі відповідно до затвердженого режиму їх роботи та графіку роботи адміністраторів.

Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг здійснюються адміністратором та суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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

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

6.5. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністратором відповідно до інформаційних карток.

6.6. Адміністратор центру на підставі документу, що посвідчує особу, приймає заповнений формуляр (бланк) заяви, перевіряє відповідність вхідного

пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви.

У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні, здійснює необхідні записи та вносить дані до електронної системи та, при необхідності, посвідчує цифровим підписом.

6.7. У разі надання адміністративної послуги, що підлягає оплаті, адміністратор повідомляє суб'єкту звернення про розмір плати та надає банківські реквізити для оплати послуги або приймає оплату за допомогою POS-терміналів, які встановлені на робочих столах адміністраторів.

6.8. Адміністратор складає опис та лист проходження вхідного пакета документів у двох примірниках: для суб'єкта звернення та для суб'єкта надання адміністративної послуги з підписом і поставленням печатки адміністратора.

У описі зазначається: дата подання вхідного пакета документів, реєстраційний номер послуги, дані суб'єкта звернення (прізвище, ім'я, по батькові заявника або назва юридичної особи), суб'єкт надання адміністративної послуги, перелік документів, що додаються до заяви, прізвище адміністратора, який прийняв вхідний пакет документів, максимальний термін надання адміністративної послуги, спосіб перевірки стану надання адміністративної послуги, а також графік роботи та контактні номери телефонів.

6.9. Адміністратор під час отримання вхідного пакета документів повідомляє суб'єкта звернення про те, що йому буде відправлено SMS-повідомлення про готовність результату послуги.

6.10. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до електронної бази даних реєстрації. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

Реєстрацію вхідного пакета документів поданого особисто суб'єктом звернення або його уповноваженим представником адміністратор здійснює в їх присутності.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та результатів надання адміністративних послуг в центрі та територіальному підрозділі ведеться централізовано.

6.11. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.12. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

6.13. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів

поштовим зв'язком, про виявлені недоліки суб'єкт звернення інформується у відповідному результаті послуги із їх зазначенням, а за можливості, також інформується засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.14. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує справу у паперовій та електронній формі і, в разі потреби, здійснює її копіювання та/або сканування та оперативно направляє суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі.

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

## **VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

7.1. Після вчинення дій, передбачених в розділі VI Регламенту, адміністратор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги.

7.2. Передача справ у паперовій формі від центру або територіального підрозділу до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником центру, надсилання сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.

7.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати адміністратора про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора про хід розгляду справи.

7.6. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги, тощо) адміністратор невідкладно інформує про це керівника центру.

### **VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення**

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру або територіального підрозділу, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор у день знаходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відміток у електронну картку послуги в програмному забезпеченні.

8.3. Адміністратор невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, а у разі необхідності – іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

8.4. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто (законному представнику) – у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Передача вихідного пакета документів суб'єкту звернення або його уповноваженому представнику здійснюється виключно в центрі або територіальному підрозділі відповідно до затвердженого режиму їх роботи та графіку роботи адміністраторів.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в листі проходження і зберігається в матеріалах справи.

8.5. У разі коли способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв'язку, такий документ вкладається в рекомендований лист з позначкою “Адміністративна послуга”, яка проставляється працівником центру, і передається представнику оператора поштового зв'язку за накладною, під підпис.

8.6. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в центрі протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

8.7. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі в електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

8.8. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг, та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

8.9. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (скановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені Черкаською міською радою, зберігаються в приміщенні центру.



8.10. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

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

## **ІХ. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів**

9.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення на території Черкаської міської територіальної громади.

Обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.

Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

9.2. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора затверджує Черкаська міська рада.

9.3. Складення (уточнення) маршруту пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного разу на тиждень на підставі заяв про надання відповідного сервісу.

Інформація про маршрут та графік роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення.

9.4. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до центру, його територіального підрозділу, 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.

9.5. Про застосування відповідного сервісу адміністратор невідкладно повідомляє особі, 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 потреби адміністратор звертається до суб'єкта звернення або особи, яка подала заяву, для уточнення відомостей, зазначених у ній.

9.6. 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.

9.7. 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;

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

3) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами території, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

9.8. Візит адміністратора до суб'єктів звернення здійснюється відповідно до графіка роботи, на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб'єктів звернення, які обслуговуються.

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

9.9. Прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, а також повернення вихідного пакета документів на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

## **X. Оскарження дій або бездіяльності адміністратора центру**

10.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністратора, якщо вважає, що ним порушено її права, свободи чи законні інтереси.

10.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністратора є директор департаменту.

10.3. Директор департаменту розглядає скаргу у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

## **XI. Прикінцеві положення**

11.1. Адміністратори центру працюють відповідно до затвердженого директором департаменту графіка, який складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства.

11.2. Адміністратори центру забезпечуються іменним штампом. В тимчасове користування видається корпоративний (фірмовий) одяг.

11.3. В приміщенні центру ведеться цілодобове відеоспостереження.

11.4. Працівники департаменту та суб'єкти надання адміністративних послуг несуть відповідальність за належне використання і збереження майна та інших матеріальних цінностей, що знаходяться в приміщенні центру.

Директор

Олег ТКАЧЕНКО