

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
Виконавчого комітету
Миколаївської сільської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Миколаївської сільської ради (далі – Регламент) визначає порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Миколаївської сільської ради (далі – Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг під час надання таких послуг.

1.2. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях відповідно до законів України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до 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 організації надання послуг для суб'єктів звернення.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, іншими законодавчими та нормативно-правовими актами, Положенням про Центр та Регламентом.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних та інших послуг, що беруть участь у роботі Центру.

1.6. Регламент розроблений відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

2. Вимоги до приміщення, у якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині села Миколаївка Петропавлівського району Дніпропетровської області, зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

1.2. Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями. У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглий до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

1.3. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини:

2.3.1 У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі та складається із секторів: прийому, інформування, очікування, обслуговування;

2.3.2 Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, які використовуються в роботі Центру. Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється;

2.3.3 Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення щодо отримання послуг у Центрі;

2.3.4 Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних та інших послуг у Центрі. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярським приладдям для заповнення необхідних документів. Для висловлення суб'єктами звернення зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних та інших послуг у Центрі сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, що розміщуються на видному доступному місці;

2.3.5 Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого дозволяє розмістити та облаштувати відповідним приладдям не менш, як 10 місць для суб'єктів звернень, та обладнується, в разі можливості, автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору. Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали;

2.3.6 Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. У секторі здійснюється прийом вхідних документів, надання фахових консультацій щодо послуг у Центрі. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернення робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.3.7 Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру, але не менш як 50 кв. м.

3. Інформаційне забезпечення Центру

3.1. У приміщенні Центру на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:

3.1.1 Найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту, електронної пошти;

3.1.2 Графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (дні роботи та приймальні години);

3.1.3 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення);

3.1.4 Інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через Центр;

3.1.5 Строки надання адміністративних послуг;

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

3.1.7 Платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

3.1.8 Супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

3.1.9 Прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

3.1.10 Користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

3.1.11 Користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

3.1.12 Положення про Центр;

3.1.13 Регламент Центру.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі в інформаційних терміналах (у разі їх 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.

3.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, знаходяться на стендах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або видаються працівниками Центру.

3.4. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до всієї інформації, розміщеної у приміщенні Центру. В разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація/відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

3.5. У роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій суб'єктам звернень на основі узгоджених рішень.

4. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

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

4.2. Сільська рада, керівник Центру можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

4.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги в строк до 3 робочих днів інформує про це сільську раду, керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами чинного законодавства України та Регламенту.

5. Перший контакт Центру із суб'єктом звернення

5.1. На рецепції (у секторі інформування) працівниками Центру надається допомога суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами (у разі їх наявності) та автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності), здійснюється консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення.

5.2. Також на рецепції (у секторі інформування) проводиться інформування суб'єктів звернення про належність порушених ними питань до компетенції Центру, консультування суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг та стосовно платіжних реквізитів для сплати адміністративного збору, надається інша допомога, яка необхідна суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором Центру.

5.3. Інформація про Центр, зазначена в пункті 3.1. цього Регламенту, а також відомості про його місце розташування (територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення)), розміщуються в окремому розділі на офіційному веб-сайті сільської ради або на власному веб-сайті Центру, а також веб-порталі «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (e-services.dp.gov.ua).

5.4. Інформація, яка розміщується у приміщенні Центру, на його інформаційних ресурсах (веб-сайтах і, в разі наявності, терміналах), повинна бути актуальною і вичерпною.

5.5. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефон, електронна пошта, інші засоби зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний до способу звернення.

6. Керування чергою у Центрі

6.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

6.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою в Центрі суб'єкт звернення повинен зареєструватись за допомогою терміналу в такій системі, отримати відповідний номер у черзі та очікувати на прийом.

6.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівників Центру на рецепції, за телефоном та/або шляхом електронної реєстрації на інформаційних ресурсах Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

6.4. Центр може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

7. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

7.1. 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 у Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення).

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб – підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

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

7.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру (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.

7.4. У разі, коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

7.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби – надає допомогу суб'єкту звернення в заповненні бланка заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор Центру повідомляє суб'єкту звернення про відповідні недоліки та, у разі потреби, надає необхідну допомогу в їх усуненні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакета документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

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

7.7. Суб'єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з печаткою (штампом) відповідного адміністратора Центру, а також з відміткою про дату і час його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

7.8. 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 спосіб передачі йому вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (у Центрі, його територіальному підрозділі, відділеному робочому місці для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

7.9. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

7.10. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням опис вхідного пакета документів (та/або його відскановану копію).

7.11. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), або очевидну помилковість, неточність чи неповноту 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.

7.12. У разі реєстрації вхідного пакета з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення зазначених недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами

поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні або телефоном.

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

7.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучення суб'єктів надання адміністративних послуг.

8. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

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

8.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 7 Регламенту, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакета документів зобов'язаний направити (передати) його суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (далі – виконавець), про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати і суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставляється підпис з печаткою (штампом) адміністратора Центру, що передав відповідні документи.

8.3. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) до виконавців здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки уповноваженим працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

8.4. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор Центру забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, у разі

можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

8.5. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

8.6. Контроль за дотриманням виконавцями строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру.

8.7. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти щодо неї рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

8.8. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати керівника Центру про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають під час розгляду справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі електронною поштою) адміністратора Центру про хід розгляду справи. У разі виявлення факту порушення стосовно розгляду справи (вимог щодо строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру.

9. Передача результату надання адміністративної послуги (вихідного пакета документів) суб'єкту звернення

9.1. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи).

9.2. Адміністратор у день отримання вихідного пакету документів від виконавця здійснює його реєстрацію шляхом унесення відомостей до листа про проходження справи та відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

9.3. Адміністратор Центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у зазначений ним спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому смс-повідомлення, повідомлення на електронну пошту (у випадку прийнятності для замовника), засобами поштового зв'язку).

9.4. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єкту звернення особисто під підпис (у тому числі його представнику (законному представнику)) – із пред'явленням документа, який посвідчує особу, та документа, що підтверджує повноваження представника (законного представника), або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

9.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання в Центрі протягом двох місяців, відповідні документи надсилаються суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації, результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

9.6. У разі, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється адміністраторами в Центрі згідно з технологічною карткою. При цьому реєструється результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або в електронній формі), негайно формується вихідний пакет документів та передається суб'єкту звернення.

9.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть виконавці та в межах повноважень – адміністратори і керівник Центру.

9.8. Відмова в наданні адміністративної послуги оформляється виконавцем письмово з визначенням передбачених чинним законодавством України підстав.

9.9. Інформація про кожну надану послугу та справу у паперовій формі (копія) та/або в електронній формі (відскановані документи), зокрема, заява суб'єкта звернення та результат надання адміністративної послуги зберігаються у Центрі. Всі матеріали справи (оригінали) зберігаються у виконавця.

10. Оскарження результату надання адміністративної послуги

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

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

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

11. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів Центру

11.1. У Центрі (його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення)) здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків і пропозицій та скриньки звернень і пропозицій, доступ до яких надається кожному суб'єкту звернення.

11.2. Будь-який суб'єкт звернення має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів Центру, якщо вважає, що ними порушено його права, свободи чи законні інтереси.

11.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів Центру є керівник Центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є сільський голова або його заступник відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

11.4. Керівник Центру розглядає скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів Центру невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження

матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник Центру має право продовжити термін розгляду скарги, але не більше ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

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

11.6. Дії або бездіяльність працівників Центру можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Секретар

Т.П. ЛЕСЮК