



СМІЛЯНСЬКА МІСЬКА РАДА

LXXI СЕСІЯ

РІШЕННЯ

29.11.2023№ 71-78/VIII

Про затвердження Положення та Регламенту управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Смілянської міської ради

Відповідно до ст. 25, п. 3 ч. 4 ст. 42, ч. 4 ст. 54, ч. 1 ст. 59 Закону України від 21.05.1997 № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 12 Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08. 2013 № 588 «Про затвердження Примірною регламенту Центру надання адміністративних послуг», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Смілянської міської ради (додаток 1).
2. Затвердити Регламент управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Смілянської міської ради (додаток 2).
3. Рішення міської ради від 29.09.2021 № 27-36/VIII «Про внесення змін рішення міської ради від 22.02.2018 № 65-3/VII «Про утворення центру надання адміністративних послуг» вважати таким, що втратило чинність.
4. Організацію виконання рішення покласти на заступника міського голови відповідно до функціональних повноважень та центр надання адміністративних послуг.
5. Контроль за виконанням рішення покласти на секретаря міської ради, постійну комісію міської ради з питань місцевого самоврядування, депутатської діяльності, запобіганню корупції, надзвичайних ситуацій.

Міський голова

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради

Сергій АНАНКО

Сергій АНАНКО
04.12.2023

ШІПОН

ПОГОДЖЕНО

Секретар міської ради

Юрій СТУДАНС

Постійна комісія міської ради з питань
місцевого самоврядування, депутатської
діяльності, запобіганню корупції,
надзвичайних ситуацій

Олександр ТКАЧЕНКО

Перший заступник міського голови

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради

Олександр ЛИСЕНКО

Юридичний відділ

Оксана СІЛКО

Начальник відділу центру надання
адміністративних послуг

Людмила ПРОНЕНКО

Додаток 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення міської ради

від 29.11.2023 № 71-78/VIII

Положення

про управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Смілянської міської ради

1. Загальні положення.

1.1 Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Смілянської міської ради (далі - Центр) утворений з метою забезпечення надання адміністративних послуг Смілянською міською радою.

1.2. Центр діє як структурний підрозділ виконавчого комітету Смілянської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги, передбачені чинним законодавством України, через адміністратора шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3 Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається Смілянською міською радою.

1.4 Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Смілянської міської ради, її виконавчого комітету та цим Положенням про управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Смілянської міської ради (далі – Положення).

1.5. Положення встановлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру. Порядок взаємодії, що встановлюється ним, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру.

1.6. Положення розроблено 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 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

2. Завдання та функції Центру.

2.1. Відповідно до мети створення Центру, його основними завданнями є:

- організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі;

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ

Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради

Володимир Гук

29.11.2023

- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;
- забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;
- створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних, а також інших послуг суб'єктами звернень, побудова ефективної системи їх надання;
- забезпечення реалізації фізичними особами, юридичними особами, фізичними особами-підприємцями та громадськими формуваннями своїх прав у сферах державної реєстрації;
- забезпечення виконання покладених на органи місцевого самоврядування повноважень щодо державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті і забезпечення реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг;
- формування та ведення в електронній формі Реєстру територіальної громади;

3. Структура Центру

3.1 Структура Центру затверджується рішенням Смілянської міської ради.

3.2 Структура Центру включає наступні підрозділи:

- відділ з організації надання адміністративних послуг;
- відділ державної реєстрації;
- відділ з питань надання адміністративних послуг соціального характеру;
- відділ реєстрації транспортних засобів та оформлення посвідчення водія;
- сектор з питань надання паспортних послуг та забезпечення роботи реєстрів;
- сектор ведення реєстру територіальної громади та документообігу

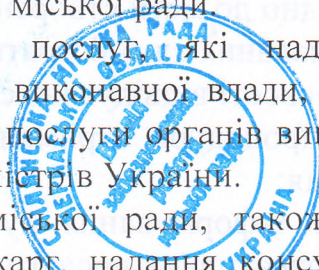
4. Організація надання адміністративних послуг в Центрі

4.1 Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

4.2 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається рішенням Смілянської міської ради.

4.3 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається міською радою, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

4.4. У Центрі, за рішенням міської ради, 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



Згідно з оригіналом
Головний спеціаліст відділу
Орган місцевого самоврядування
Смілянської міської ради
Григорук О.
04.12.2023

займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо), надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

4.5. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта. Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом, що утворив Центр, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації

матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна. Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

4.6. У приміщенні, де розміщується Центр, за рішенням міської ради, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг та може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

4.7. Приміщення Центру повинно бути облаштоване у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

4.8. Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в Центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

5. Керівництво та посадові особи Центру

5.1. Центр, як структурний підрозділ виконавчого комітету Смілянської міської ради очолює начальник управління «Центр надання адміністративних послуг», на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру (далі - начальник управління).

5.2. Начальник управління, відповідно до завдань, покладених на Центр:

- здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;
- організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
Головний спеціаліст відділу
[Підпис]
04.12.2023

його роботи;

- координує діяльність посадових осіб Центру, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- сприяє створенню належних умов праці в Центрі, вносить пропозиції органу, який утворив Центр, щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;
- розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників Центру;
- виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та цим Положенням.

5.3 У разі відсутності начальника управління його обов'язки виконує начальник відділу-державний реєстратор відділу державної реєстрації Центру.

5.4. Відділи (сектори) Центру очолюють начальники відділів та завідувачі секторами зазначені у пункті 3.2 цього Положення.

5.5. Посадовою особою, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг є адміністратор.

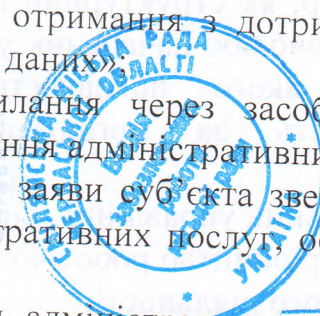
5.6. Посадовою особою, яка забезпечує реалізацію державної політики і повноважень органу місцевого самоврядування у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень є державний реєстратор.

5.7. Адміністратори та державні реєстратори мають іменну печатку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та найменування Центру (органу реєстрації).

5.8 Начальник управління, начальники відділів, завідувачі секторами, адміністратори, державні реєстратори, головні спеціалісти Центру призначаються на посаду розпорядженням міського голови за рекомендацією конкурсної комісії чи за іншою процедурою, передбаченою законодавством України, та звільняються з посади розпорядженням міського голови відповідно до чинного законодавства.

5.9. Основними завданнями адміністратора є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 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»;
- видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- організація забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;



Згідно з оригіналом
Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради
Васильчук Юлія О.
04.12.2023

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг за рішенням міської ради;
- складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках передбачених законом;
- розгляд звернень та запитів громадян, підприємств, установ, організацій в порядку, передбаченому чинним законодавством України, забезпечення виконання вимог законодавства України про доступ до публічної інформації.

5.10. Адміністратор має право:

- безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;
- погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;
- посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;
- порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

6. Завдання та функції відділу з організації надання адміністративних послуг

6.1. Відділ з організації надання адміністративних послуг (далі- відділ ЦНАП) очолює начальник відділу - адміністратор, який здійснює керівництво його діяльністю та несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ ЦНАП завдань та здійснює функції адміністратора.

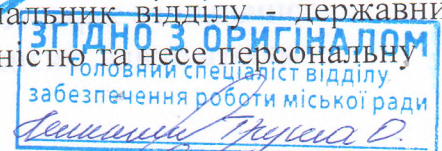
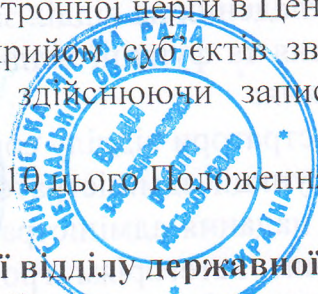
6.2. Завдання та функції відділу ЦНАП визначені розділом 2 (абз. 2-7) цього Положення;

6.3. Адміністратори відділу ЦНАП :

- виконують завдання, визначені пунктом 5.9 цього Положення;
- забезпечують роботу системи електронної черги в Центрі;
- у черговому режимі здійснюють прийом суб'єктів звернень в зоні реєстрації Центру, надаючи консультації та здійснюючи запис суб'єктів звернень до системи електронної черги;
- мають права, визначені пунктом 5.10 цього Положення.

7. Завдання та функції відділу державної реєстрації

7.1. Відділ державної реєстрації очолює начальник відділу - державний реєстратор, який здійснює керівництво його діяльністю та несе персональну



відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та здійснює функції державного реєстратора.

7.2. Завданнята функції відділу державної реєстрації визначені розділом 2 (абз. 8, 9) цього Положення.

7.3. Державні реєстратори здійснюють:

- державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відповідно до закону, тобто офіційне визнання і підтвердження державою фактів набуття, змін або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- державну реєстрацію юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб-підприємців, тобто офіційне визнання шляхом засвідчення державою факту створення або припинення юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, засвідчення факту наявності відповідного статусу громадського об'єднання, професійної спілки, її організації або об'єднання, політичної партії, організації роботодавців, об'єднань організацій роботодавців та їхньої символіки, засвідчення факту набуття або позбавлення статусу підприємця фізичною особою, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, про юридичну особу та фізичну особу - підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій, передбачених цим Законом.

7.4. Начальник відділу - державний реєстратор та державні реєстратори можуть виконувати функції адміністратора Центру.

7.5. Відділ державної реєстрації має право:

- мати доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та інших реєстрів, а також електронних сервісів; отримувати відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних послуг.

8. Завдання та функції відділу з питань надання адміністративних послуг соціального характеру

8.1 Відділ з питань надання адміністративних послуг соціального характеру (далі — відділ соцпослуг) очолює начальник відділу - адміністратор, який здійснює керівництво його діяльністю, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та здійснює функції адміністратора.

8.2. Завдання та функції відділу соцпослуг визначені розділом 2 (абз. 2-7) цього Положення;

8.3. Адміністратори відділу соцпослуг:

- виконують функції адміністратора, визначені пунктом 5.9 цього Положення направлені на надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей, пільговим категоріям громадян та інших адміністративних послуг соціального характеру;
- мають права, визначені пунктом 5.10 цього Положення.

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ

Головний спеціаліст відділу

забезпечення роботи міської ради

Підпис: [підпис]

04.12.2023

9. Завдання та функції відділу реєстрації транспортних засобів та оформлення посвідчення водія

9.1. Відділ реєстрації транспортних засобів та оформлення посвідчення водія (далі – відділ) очолює начальник відділу, який здійснює керівництво його діяльністю, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань.

9.2. Завдання та функції відділу визначені розділом 2 (абз. 2-7) цього Положення.

9.3. Адміністратори відділу :

- виконують функції адміністратора, визначені пунктом 5.9 цього Положення, направлені на надання адміністративних послуг сервісного центру МВС;
- мають права, визначені пунктом 5.10 цього Положення.

9.4. Головні спеціалісти відділу:

- здійснюють прийняття теоретичного іспиту для отримання права на керування транспортними засобами відповідної категорії;
- мають права, визначені посадовими інструкціями.

10. Завдання та функції сектору з питань надання паспортних послуг та забезпечення роботи реєстрів

10.1. Сектор з питань надання паспортних послуг та забезпечення роботи реєстрів (далі – сектор паспортних послуг) очолює завідувач сектору - адміністратор, який здійснює керівництво його діяльністю, несе персональну відповідальність за виконання покладених на сектор завдань та здійснює функції адміністратора.

10.2. Завдання та функції сектору паспортних послуг визначені розділом 2 (абз. 2-7) цього Положення;

10.3. Адміністратори сектору паспортних послуг :

- виконують функції адміністратора, визначені пунктом 5.9 цього Положення, направлені на надання адміністративних послуг з оформлення паспортних документів;
- забезпечують роботу системи електронної черги в Центрі;
- в черговому режимі здійснюють прийом суб'єктів звернень в зоні реєстрації Центру, надаючи консультації та здійснюючи запис суб'єктів звернень до системи електронної черги;
- здійснюють підтримку та наповнення інформаційних систем, вебпорталу Центру та підготовку документації для підключення адміністраторів Центру до нових програм, інформаційних систем та реєстрів;
- мають права, визначені пунктом 5.10 цього Положення.

11. Завдання та функції сектору ведення реєстру територіальної громади та документообігу

11.1. Сектор ведення реєстру територіальної громади та документообігу (далі – сектор ведення РТГ) очолює завідувач сектору, який

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради
Винищук Тетяна О.
24.12.2023

здійснює керівництво його діяльністю, несе персональну відповідальність за виконання покладених на сектор завдань.

11.2. Завдання та функції сектору ведення РТГ визначені розділом 2 (абз. 10) цього Положення;

11.3. Головні спеціалісти сектору ведення РТГ:

- здійснюють наповнення актуальними даними реєстрів територіальної громади;
- здійснюють підготовку довідок, звітів, інформації на запити компетентних органів щодо зареєстрованих в громаді осіб;
- здійснюють реєстрацію вхідної/вихідної документації Центру;
- можуть виконувати функції адміністратора Центру;
- мають права, визначені посадовими інструкціями.

12. Графік роботи Центру

12.1 Графік прийому суб'єктів звернень посадовими особами Центру та зміни до нього встановлюються розпорядженням міського голови.

12.2. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, і становить не менше шість днів на тиждень та семи годин на день і здійснюється без перерви на обід та не менше одного дня на тиждень до двадцятої години.

12.3 Графік роботи посадових осіб Центру складається за окремим графіком, який затверджується заступником міського голови відповідно до функціональних повноважень.

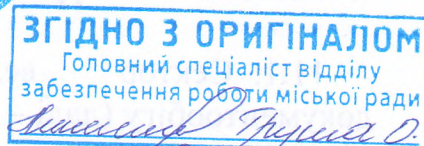
13. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру

13.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

13.2. Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботі з такими реєстрами.

Секретар міської ради

Юрій СТУДАНС



Людмила ПРОНЕНКО

РЕГЛАМЕНТ

управління «Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету
Смілянської міської ради»

Загальні положення

1. Регламент роботи управління «Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Смілянської міської ради» (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Смілянської міської ради (далі – Центр), зокрема, порядок дій адміністраторів (посадових осіб, які виконують обов'язки адміністратора) та суб'єктів надання адміністративних послуг (адміністративних органів-учасників Центру) у ході надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про адміністративні послуги".

3. Надання адміністративних послуг у 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.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр та Регламентом Центру.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

5. Центр розміщується в центральній частині міста або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з позначенням "Центр надання адміністративних послуг" або "Центр Дії", яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Позначення "Центр надання адміністративних послуг" та "Центр Дії" можуть розміщуватися одночасно.

Головний спеціаліст відділу,
забезпечення роботи міської ради

Володимир Гринюк

04.12.2023

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями 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 візків.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, 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. Будівлі, приміщення та стоянки Центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

6. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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 включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина 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 приміщень будівлі.

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

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення консультування в приміщеннях Центру суб'єктами надання адміністративних послуг, іншими установами міста, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових прав громадян, цифрових інновацій та техно

Згідно з оригіналом
цифровий спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради
ІОМІ

08.12.2023

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами 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 розміщений сектор інформування Центру, облаштовується відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в ньому 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. Сектор очікування облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо та обладнується, у разі потреби, автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з порушеннями зору

У приміщеннях Центру створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення забезпечено інформаційною табличкою із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові адміністратора Центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування має бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить 170 кв. метрів.

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

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу офіційного вебсайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо отримання адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг; відділу забезпечення роботи міської ради
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

ЗІДНО З ОРИГІНАЛОМ
04.12.2023

- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- Положення про Центр;
- Регламент Центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується 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.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на вебсайті.

15. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. За можливості, на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору та інших маломобільних груп населення.

16. У разі надання адміністративних послуг через Центр, консультації з питань надання таких послуг проводяться (зокрема, представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у Центрі.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Керівник Центру може вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (зокрема, для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Робота інформаційного підрозділу Центру

19. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі утворено інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ Центру також:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати.

Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради
внесения плати

04.12.2023

(адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
 - надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

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 Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, доступність Центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні актуальна і повна. Інформація на офіційному вебсайті Центру зручна для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

Керування чергою в Центрі

23. 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.

24. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою термінала в електронній системі керування чергою, отримує відповідний талон, у якому зазначено: найменування Центру, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер у черзі), тематика звернення. Суб'єкт звернення очікує на прийом адміністратором чи учасником Центру до висвітлення на електронному табло порядкового номера з талону та робочого місця прийому.

25. У Центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, телефонного дзвінка та/або електронної реєстрації на офіційному вебсайті Центру чи за допомогою Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

26. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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.

За рішенням органу, який утворив Центр, окремі завдання адміністратора,

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
 Головний спеціаліст, відділу
 управління адміністративними
 послугами
 [Підпис]
 04.12.2023

пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати інша уповноважена посадова особа виконавчого органу міської ради (далі - Уповноважена особа).

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.

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.

28. 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, 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".

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

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

31. Адміністратор (Уповноважена особа) Центру 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 (Уповноважена особа) повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

32. Адміністратор (Уповноважена особа) Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

33. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора (Уповноваженої особи) Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу - в електронній формі.

34. Адміністратор (Уповноважена особа) Центру під час отримання вхідного пакета документів з'ясовує прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, 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.

35. Адміністратор (Уповноважена особа) 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 у супровідній картці про проходження справи.

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

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

38. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до супровідної картки про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Супровідна картка про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

39. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-38 цього Регламенту, адміністратор Центру 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 у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги; до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

40. Передача справ у паперовій формі від Центру 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.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових

Згідно з оригіналом
Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради
Григорук

04.12.2023

документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

41. 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 та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

43. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати Центр 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 Центру про хід розгляду справи.

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

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

44. 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, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

45. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений у супровідній картці про проходження справи, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до супровідної картки про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

46. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) 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.

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

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

Відповідно з оригіналом
Головний спеціаліст відділу
забезпечення роботи міської ради
Міський голова
04.02.2023

проставляється працівником Центру, і передається представнику оператора поштового зв'язку за накладною під підпис.

47. У разі незазначення 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.

48. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

50. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив Центр, зберігається у Центрі.

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

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

Адміністратор Центру 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 та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 27-50 цього Регламенту.

Секретар міської ради

Юрій СТУДАНС

Людмила ПРОНЕНКО

