

У К Р А Ї Н А

Р І Ш Е Н Н Я

ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

від 18 лютого 2014 року

№ 59

Про затвердження Положення
про Центр надання адміністративних
послуг міста Кіровограда та
Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
міста Кіровограда в новій редакції

Керуючись ст. 52, 59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", Законом України "Про адміністративні послуги", Указом Президента України від 12.03.2013 р. № 128/2013 „Про Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава", з метою приведення у відповідність до чинного законодавства роботи Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда виконавчий комітет Кіровоградської міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда в новій редакції, що додається.
2. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда, що додається.
3. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету Кіровоградської міської ради від 20 вересня 2011 року № 969 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда, Технічного регламенту Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда та Загального регламенту Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда».
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на міського голову Саїнсуса О.Д.

Міський голова

О.Саїнсус

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого комітету
Кіровоградської міської ради
18 лютого 2014
№ 59

ПОЛОЖЕННЯ **про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда**

1. Загальні положення

1. Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда (далі - Положення) розроблене відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг».

2. Положення встановлює організаційні принципи роботи працівників Центру надання адміністративних послуг з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг, скорочення термінів та координації дій усіх учасників з надання адміністративних послуг.

3. Центр надання адміністративних послуг (далі - Центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Кіровоградській міській раді

4. Центр у своїй діяльності керується [Конституцією](#) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, даним Положенням.

2. Визначення термінів

У цьому Положенні терміни вживаються у нижче наведеному значенні:

Адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону;

суб'єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;

суб'єкт надання адміністративної послуги - орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган

місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги;

працівник Центру – представники виконавчих органів міської ради, адміністратори, державні адміністратори, державні реєстратори, представники територіальних (місцевих) органів центральних органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств, установ, задіяних у роботі Центру;

Центр надання адміністративних послуг – постійно діючий робочий орган виконавчого комітету Кіровоградської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень;

адміністратор - посадова особа Кіровоградської міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

Регламент Центру надання адміністративних послуг (надалі – Регламент) – встановлює порядок організації діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Кіровограда, стандарт роботи Центру, визначає координацію діяльності суб'єктів надання адміністративної послуги, працівників Центру, працівників відділу дозвільних процедур міської ради, порядок їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративної послуги, організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг;

стандарт адміністративної послуги (інформаційні та технологічні картки) – це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема умови та відповідальних осіб;

Інформаційно-консультативний сектор (рецепція) - створено 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.

3. Основні завдання Центру

1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.

2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

4. Загальні принципи роботи учасників Центру

1. Доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;
2. дотримання стандартів надання послуг;
3. відповідність розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням;
4. відкритість та прозорість;
5. зрозумілість процедур;
6. оперативність у вирішенні питань;
7. забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень.

5. Принципи співпраці учасників Центру

1. Суворе дотримання законодавчих та інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок надання адміністративних послуг;
2. встановлення єдиних вимог до порядку видачі документів дозвільного характеру та надання інших адміністративних послуг;
3. забезпечення рівності прав суб'єктів звернень;
4. беззастережне дотримання принципу організаційної єдності;
5. інформування всіх учасників Центру про зміни, які відбулися в законодавчих та інших нормативно-правових актах щодо процедур надання адміністративних послуг;
6. оперативне реагування та усунення виявлених недоліків, які можуть стати причиною порушення термінів надання адміністративних послуг та погіршувати якість обслуговування відвідувачів (в т.ч. на вимогу керівника Центру);
7. сприяння налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників Центру та суб'єктів звернень;
8. сприяння формуванню позитивної думки суб'єктів господарської діяльності та громадськості щодо системи надання адміністративних послуг.

6. Структура Центру

Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

Складовою частиною Центру, утвореного при міській раді, є дозвільний центр, утворений відповідно до [Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”](#), який забезпечує надання адміністративних послуг з видачі (переоформлення, видачі дублікатів,

анулювання) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності.

Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг можливо через представника суб'єкта надання адміністративних послуг відповідно до затверджених стандартів надання послуг та встановленого переліку адміністративних послуг за узгодженим рішенням.

Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора - посадової особи місцевої держадміністрації, місцевої ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

Основними завданнями адміністратора є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог [Закону України "Про захист персональних даних"](#);
- 3) 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;
- 4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- 5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- 6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

Адміністратор має право:

- 1) 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;
- 2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим 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"](#);

3) 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;

4) 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;

5) порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох етапів її вирішення та включає в себе організацію та здійснення додаткових заходів або послідовного погодження кількох суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих процедур у встановленому порядку або їх окремих етапів без участі суб'єктів звернення, за їх згодою.

У разі виникнення потреби прийняття рішення колегіального дорадчого органу щодо предмету звернення/клопотання, адміністратор організаційно та інформаційно забезпечує його прийняття та повідомляє (в разі необхідності) суб'єкта звернення про дату проведення відповідного засідання.

У разі необхідності справляння плати за отримання відповідної адміністративної послуги, працівник Центру повідомляє суб'єкта звернення про розмір та порядок її оплати відповідно до чинного законодавства під час прийняття від нього документів.

Суб'єкти надання адміністративних послуг забезпечують безоплатний автоматизований віддалений доступ адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом.

У разі встановлення факту порушення термінів розгляду звернення, процедури надання адміністративної послуги або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративної послуги або працівником Центру, адміністратор інформує про це керівника Центру.

Документообіг в Центрі здійснюється на паперових носіях та в електронній формі відповідно до встановленого порядку.

7. Організаційне забезпечення роботи Центру

На відділ дозвільних процедур Кіровоградської міської ради покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру.

Організаційне забезпечення Центру здійснює його керівник - начальник відділу дозвільних процедур Кіровоградської міської ради.

Керівник Центру призначається на посаду розпорядженням міського голови за рекомендацією конкурсної комісії Кіровоградської міської ради чи за іншою процедурою, передбаченою чинним законодавством України, та звільняється з посади розпорядженням міського голови відповідно до чинного законодавства України.

Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

1) здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;

2) організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Центру;

3) координує діяльність адміністраторів, працівників Центру, представників суб'єктів надання адміністративних послуг, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків в Центрі;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних послуг;

7) вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг та виконавчого комітету міської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

8) вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, керівництву виконавчого комітету міської ради з питань підбору кадрів, розстановки робочих місць та проведення навчань із працівниками, залученими до роботи Центру;

9) забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через Центр та функціонування Центру.

Питання функціонування діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг в рамках роботи Центру покладається на керівника Центру.

Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш як шість днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Центр не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

Час прийому визначений Регламентом Центру у відповідності до Закону України «Про адміністративні послуги».

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається та затверджується органом, що утворив Центр, перелік органів виконавчої влади, які надають свої послуги через Центр, затверджується Кабінетом Міністрів України.

Додаткові умови співпраці суб'єктів надання адміністративних послуг в Центрі можуть здійснюватися на підставі узгодженого рішення (угода, Меморандум).

У Центрі також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до повноважень виконавчих органів міської ради, дозвільних органів.

У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання

В приміщенні Центру здійснюється прийом листів, звернень, заяв і скарг від громадян, юридичних осіб та їх представників.

8. Обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг

Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані:

Забезпечити надання адміністративних послуг в приміщенні Центру;
повідомляти Кіровоградську міську раду про зміни в переліку адміністративних послуг для внесення змін до рішення виконавчого комітету Кіровоградської міської ради, яким затверджено перелік послуг;

затверджувати інформаційні та технологічні картки та оперативно надавати їх до Центру;

дотримуватись термінів розгляду звернень, встановлених законодавством;

надавати консультації всім суб'єктам звернень щодо отримання адміністративних послуг у приміщенні Центру;

розмістити на інформаційних стендах Центру інформаційні та технологічні картки та оперативно їх оновлювати у разі змін у законодавстві;

забезпечити дотримання прозорості процедур під час розгляду заяв суб'єктів звернень;

дотримуватись вимог та стандартів роботи Центру, Регламенту Центру;

забезпечувати встановлення необхідного програмного забезпечення для повноцінної роботи працівників Центру, адміністраторів Центру;

дотримуватись затвердженого графіка роботи Центру, правил чемності, тактовності, культури спілкування;

в разі необхідності брати участь в засіданнях робочих груп, нарадах щодо спрощення процедур надання адміністративних послуг, запровадження сучасних інформаційних технологій;

у разі обґрунтованого звернення щодо некоректної поведінки працівників Центру стосовно відвідувачів Центру притягати їх до дисциплінарної відповідальності та вживати заходів щодо недопущення у подальшому таких фактів;

надавати інформацію на вимогу керівника Центру протягом не більше трьох днів щодо процедур надання адміністративних послуг, змін в законодавстві, актуальних оголошень для оновлення такої інформації на веб-сайті Центру, необхідну інформацію для виконання керівником Центру своїх посадових обов'язків стосовно належного функціонування Центру;

інформувати суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг;

вживати заходів на вимогу керівника Центру щодо поліпшення якості обслуговування суб'єктів звернення;

забезпечити постійну присутність працівників в Центрі. В разі відсутності працівників на робочих місцях, невідкладно замінити їх іншими спеціалістами.

9. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру

Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється виконавчим комітетом міської ради через відділ дозвільних процедур Кіровоградської міської ради.

9. Відповідальність

Всі працівники Центру за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, несуть юридичну відповідальність у порядку, визначеному діючим законодавством України.

Дії або бездіяльність працівників Центру можуть бути оскаржені до керівництва відповідного адміністративного органу, міського голови,

судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому діючим законодавством.

Шкода, заподіяна працівниками Центру суб'єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому діючим законодавством.

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.

Начальник відділу дозвільних процедур –
державний адміністратор

А.Шевченко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого комітету
Кіровоградської міської ради
18 лютого 2014
№ 59

РЕГЛАМЕНТ Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда

1. Загальна частина

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда (далі - Регламент) розроблений відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг».

2. Цей Регламент встановлює порядок організації діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Кіровограда (далі - Центр), стандарт роботи Центру, визначає координацію діяльності суб'єктів надання адміністративної послуги, працівників Центру, працівників відділу дозвільних процедур міської ради, порядок їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративної послуги, організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг.

3. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Регламентом, є обов'язковим до виконання для всіх працівників Центру.

4. Терміни, що використовуються в даному Регламенті, наведені в Положенні про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда.

5. 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.

6. Центр у своїй діяльності керується [Конституцією](#) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами

центральных та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр та даним Регламентом.

2. Основні вимоги до оснащення Центру

1. 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 інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

2. Сектор очікування облаштовується при вході до приміщення Центру.

У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг.

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

Сектор інформування відповідає за роботу автоматизованої системи керування чергою, попереднього консультування.

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.

Сектор обслуговування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

3. 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 та працівників Центру.

4. Всі працівники Центру зобов'язані в робочий час носити на видному місці свого верхнього одягу нагрудні прозорі таблички типу «badge» із зазначенням повної посади, прізвища, імені та по батькові, що ідентифікують їх особу.

3. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі

1. Обслуговування відвідувачів здійснюється виключно із застосуванням електронної системи управління чергою.

2. В Центрі забезпечується особистий прийом керівниками міської ради, виконавчих органів міської ради та керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

3. В Центрі здійснюється реєстрація вхідної/вихідної кореспонденції.

4. На інформаційних стендах, інформаційних терміналах та на веб-сайті Центру розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру;
- 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 за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- нормативно-правові акти в сфері надання адміністративних послуг;
- Положення про Центр;
- Регламент Центру.

5. Час прийому відвідувачів встановлюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Працівники дозвільних органів здійснюють прийом суб'єктів звернень відповідно до встановленого графіка (додаток 1).

Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 2 хвилин.

Час опрацювання звернення (одного відвідувача):

- середній до 15 хвилин;
- максимальний до 25 хвилин.

Час технічної перерви робочого місця – раз на 2 години не більше 5 хвилин.

6. Керівники та працівники, задіяні у роботі Центру, зобов'язані вживати заходів до максимального зменшення часу очікування відвідувачами в черзі.

7. Реєстрація звернень здійснюється відповідно до Положення про Центр.

8. Забезпечення відвідувачів бланками типових документів здійснюється безоплатно працівниками Центру, а також на інформаційних стендах та веб-сайті Центру.

9. На основі узгоджених рішень (угода, Меморандум) із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

4. Робота інформаційно-консультаційного сектора (рецепції)

1. 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 створено інформаційно-консультаційний сектор.

Інформаційно-консультаційний сектор відповідно до своїх обов'язків: інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання, що входить до компетенції Центру;

консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати;

надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором або працівником Центру;

забезпечує роботу веб-сайту Центру за участю представника сектора інформаційного та комп'ютерного забезпечення Кіровоградської міської ради.

2. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Суб'єкт звернення для прийому адміністратором та працівником Центру реєструється за допомогою терміналу в системі керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

В Центрі може здійснюватись керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Адміністративні послуги в рамках роботи Центру надаються згідно з інформаційними та технологічними картками (стандарт адміністративних послуг), які розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг у відповідності до встановленої форми.

5. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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 відповідно до затвердженого переліку адміністративних послуг.

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, 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"](#).

3. 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.

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

Адміністратор або працівник 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 повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

5. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6. Адміністратор або працівник Центру складає опис вхідного пакета документів (додаток 2), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора 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 – опис складається в електронній формі.

8. Адміністратор або працівник 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 суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

9. Адміністратор або працівник 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.

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 або працівник 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.

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

Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа проходження справи (додаток 3) у паперовій та/або електронній формі. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, 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.

2. 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 у листі про проходження справи.

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

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

своєчасно інформувати Центр або керівника Центру про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформацію (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) керівника Центру або адміністратора 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.

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

1. 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.

2. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

3. 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 зазначається в листі проходження та зберігається в матеріалах справи.

4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

5. 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.

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

7. 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 або в іншому облаштованому для цього місці.

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

8. Адміністратор або працівник Центру протягом дня або не пізніше наступного робочого дня в обов'язковому порядку повідомляє суб'єкта звернення про результат адміністративної послуги та час видачі документів в телефонному режимі.

9. Кіровоградська міська рада забезпечує міжміський зв'язок для зручності повідомлення заявників про результати розгляду звернень в Центрі.

8. Відповідальність у сфері надання адміністративних послуг

1. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори Центру інформують про це Керівника Центру.

2. Адміністратори Центру, враховуючи дані, занесені в електронну базу даних, формують у письмовій формі перелік адміністративних процедур в

розрізі замовників, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів. Такий перелік за підписом керівника Центру в обов'язковому порядку щотижнево доводиться до відома міського голови для вжиття заходів.

3. Друковані примірники переліків адміністративних послуг в розрізі замовників, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів, доводяться керівником Центру або адміністраторами до відома керівників суб'єкта надання адміністративної послуги.

4. Посадові особи суб'єкта надання адміністративної послуги та працівники Центру за порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг несуть відповідальність у порядку, встановленому законодавством.

5. Посадові особи суб'єкта надання адміністративної послуги та працівники Центру несуть відповідальність за порушення Регламенту Центру, виконавчої та трудової дисципліни.

Начальник відділу дозвільних процедур –
державний адміністратор

А.Шевченко

Додаток 1
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
міста Кіровограда

Графік роботи Дозвільних органів міста Кіровограда

	Адміністративні органи	понеділок	вівторок	серeda	четвер	п'ятниця
1	2	3	4	5	6	7
1.	Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій в Кіровоградській області	09.00 – 12.00	09.00 – 12.00	09.00 – 12.00	09.00 – 12.00	
2.	Інспекція державного архітектурно-будівельного контролю в Кіровоградській області	13.00 – 17.00	13.00 – 17.00	13.00 – 17.00	13.00 – 17.00	
3.	Державна фітосанітарна інспекція Кіровоградської області	09.00 – 12.00		09.00 – 12.00		
4.	Департамент Екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної адміністрації		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00	
5.	Головне Управління Держсанепідслужби в Кіровоградській області	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	
6.	Кіровоградське міжрайонне управління Головного управління Держсанепідслужби у Кіровоградській області	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	
7.	Головне управління Держземагентства у Кіровоградській області	09.00 – 17.00	09.00 – 17.00	09.00 – 17.00	09.00 – 17.00	09.00 – 16.00
8.	Відділ охорони культурної спадщини, розвитку музейної справи та туризму департаменту культури Кіровоградської обласної державної адміністрації	14.00 – 17.00		14.00 – 17.00		
9.	Головне державне управління охорони, використання і відтворення водних живих ресурсів та регулювання рибальства у Кіровоградській області	14.00 – 17.00		14.00 – 17.00		
10.	Управління ветеринарної медицини в місті Кіровограді		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00	
11.	Відділення ДАІ міліції ГБ Кіровоградського МВ УМВС України в Кіровоградській області	09.00 – 12.00		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00
12.	Управління ДАІ УМВС України в Кіровоградській області	09.00 – 12.00		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00
13.	Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00	

1	2	3	4	5	6	7
14.	Територіальне управління Державного комітету України з промислової безпеки, охорони праці та гірничого нагляду у Кіровоградській області		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00	
15.	Кіровоградське обласне управління водних ресурсів		09.00 – 12.00		09.00 – 12.00	
16.	Державна інспекція сільського господарства в Кіровоградській області	09.00 – 12.00		09.00 – 12.00		
Проведення погоджень технічної документації						
17.	Спеціалізована інспекція Кіровоградської міської ради					09.00 – 12.00
18.	Управління розвитку транспорту та зв'язку Кіровоградської міської ради					09.00 – 12.00
19.	Суб'єкти надання адміністративних послуг, задіяні у проведенні погоджень на земельні роботи					09.00 – 12.00

Начальник відділу дозвільних процедур –
державний адміністратор

А.Шевченко

Додаток 2
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
міста Кіровограда

ОПИС
вхідного пакета документів

прийнято адміністратором (працівником Центру) _____
(П.І.Б. працівника Центру)

від _____
(суб'єкт звернення)

пакета документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів	
1. Заява	
2.	
3.	

«_____» _____ 201_ р.

реєстраційний № _____

(особистий підпис адміністратора
або працівника Центру)

(П.І.Б. адміністратора або працівника Центру)

(підпис суб'єкта звернення)

(П.І.Б.)

Спосіб повідомлення суб'єкта звернення
про результат адміністративної послуги

(телефон, електронна адреса та ін.)

Начальник відділу дозвільних процедур –
державний адміністратор

А.Шевченко

Додаток 3
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
міста Кіровограда

ЛИСТ ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

до справи від «___»_____201__р. реєстраційний номер_____

прийнятої _____

(П.І.Б адміністратора)

від _____

(найменування суб'єкт звернення)

для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

виконавець _____

(назва суб'єкта надання адміністративної послуги)

Перелік документів	
1.	
2.	
...	

Отримано «___»_____201__р.

термін виконання «___»_____201__р.

(посада представника суб'єкта надання
адміністративної послуги)

(особистий підпис)

(П.І.Б.)

(особистий підпис адміністратора)

(П.І.Б. адміністратора)

Дата виконання адміністративної послуги/ відмови

«___»_____201__р.

Отримано адміністратором «___»_____201__р.

(особистий підпис адміністратора)

Начальник відділу дозвільних процедур –
державний адміністратор

А.Шевченко