



УКРАЇНА

СОЛОМ'ЯНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

31.12.2013

№ 884

Про затвердження Регламенту відділу (Центру) надання адміністративних послуг Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до статей 2, 6, 7, 22, 23, 24, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», пункту 2 Указу Президента України від 03.07.2009 № 508/2009 «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» з метою поліпшення умов реалізації конститутційного права та запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг:

1. Затвердити Регламент відділу (Центру) надання адміністративних послуг Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації Макаренка П.В.

Виконуючий обов'язки голови

А.Лапач

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації

від 31.12.2013  
№ 884

РЕГЛАМЕНТ

відділу (Центру) надання адміністративних послуг Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.

Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи відділу (Центру) надання адміністративних послуг апарату Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами 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;

захисності 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 розміщено за адресою: 03020, м. Київ, просп. Повітрофлотський, 41.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком його роботи.

протягом дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами, тощо.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

10. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну таблицю із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

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

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для Центру не менш як 100 кв. метрів.

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

найменування Центру, його місце знаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, 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 за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

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

користування інформаційними терміналами;

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

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на окремому розділі веб-сайту адміністрації та багатифункціональному пристрої.

Час прийому суб'єктів звернень в Центрі становить шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр. Центр два дні на тиждень (вівторок, четвер) здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години та в суботу до 16-ї години.

Вхід до Центру обладнаний пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглої до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

6. Приміщення Центру поділяється на відкрити та закрити частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультивання, 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 поверсі будівлі.

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

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

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

7. Сектор прийому обладнаний при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультивання 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, а також інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру

під їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною 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.

### **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. У Центрі запроваджено автоматизовану систему керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру або державним адміністратором ресервісується за допомогою терміналу в такій системі. Адміністратор відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану ресервіацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У Центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора або державного адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної ресервіації на веб-сайті центру. 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.

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,

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення на спеціально облаштованому інформаційному терміналі. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

16. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

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

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

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це голову адміністрації, 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 утворюється сектор інформаційного забезпечення.

Сектор інформаційного забезпечення 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 (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 місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту.

яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

37. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийняття для суб'єкта звернення способом його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів та/або його відскановану копію електронною поштою (у разі надання суб'єктом звернення інформації щодо її наявності) чи за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку повідомляє про присвоєний номер справи.

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

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

#### Оприцювання справи (вхідного пакета документів)

40. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-39 цього регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (перелати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить літання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі (журналі) 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.

41. 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 доставки працівником Центру, наділення відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

42. 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 (журналу) про проходження справи.

43. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється

владача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвольного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвольними 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).

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 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 помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

32. 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.

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

34. 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 - в електронній формі.

35. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

36. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та електронній формі). Після внесення даних справи присвоєнюється номер, за

адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

44. 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 надіслання 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**

45. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, про що зазначається в листі (журналі) про проходження справи.

46. 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 (журналу) про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

47. 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.

48. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи наділяються 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 суб'єкту надання адміністративної послуги.

49. 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.

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

51. Інформація про кожен 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.

Керівник апарату

П.Макаренко