

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Київської міської ради
від 02 квітня 2015 року

№ 318/1/183 (в редакції рішення
Київської міської ради

від 28.04.2020 № 41/9950)



ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ДЕПАРТАМЕНТ (ЦЕНТР) НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)
(ідентифікаційний код 39785346)

(нова редакція)

1. Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Центр) – структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), утворений з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг рішенням Київської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені місця для роботи адміністраторів Центру.

2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Київського міського голови та цим Положенням.

3. Основними завданнями Центру є:

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

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

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

3.4. Участь у підготовці пропозицій до проекту Програми економічного і соціального розвитку міста Києва на відповідний рік.

3.5. Внесення пропозицій щодо проекту бюджету міста Києва на відповідний рік.

3.6. Забезпечення ефективного і цільового використання бюджетних коштів.

3.7. Участь у підготовці заходів щодо розвитку міста Києва.

3.8. Розробка проєктів рішень Київської міської ради, розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Київського міського голови, у визначених законом випадках - проєктів нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Центру.

3.9. Участь у розробці та погодженні проектів рішень Київської міської ради та розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.10. Участь у погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими органами виконавчої влади.

3.11. Узагальнення практики застосування законодавства з питань, що належать до компетенції Центру, розробка та подання на розгляд Київському міському голові пропозицій щодо удосконалення законодавства з питань, що належать до компетенції Центру.

3.12. Підготовка, самостійно або разом з іншими підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), інформаційних та аналітичних матеріалів для подання Київському міському голові.

3.13. Забезпечення здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції.

3.14. Підготовка (участь у підготовці) проектів угод, договорів, меморандумів, протоколів зустрічей делегацій і робочих груп у межах своїх повноважень.

3.15. Розгляд в установленому законодавством порядку звернень громадян.

3.16. Забезпечення у межах своїх повноважень виконання завдань мобілізаційної підготовки, цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки.

3.17. Опрацювання запитів і звернень народних депутатів України та депутатів Київської міської ради.

3.18. Забезпечення доступу до публічної інформації, розпорядником якої є Центр.

3.19. Інформування населення про стан здійснення визначених законом повноважень.

3.20. Забезпечення у межах своїх повноважень реалізації державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом.

3.21. Участь у вирішенні відповідно до законодавства колективних трудових спорів (конфліктів).

3.22. Забезпечення захисту персональних даних.

3.23. Забезпечення умов для надання адміністративних послуг особам з інвалідністю.

3.24. Здійснення інших передбачених законом повноважень.

4. Центр має право:

4.1. Одержувати в установленому законодавством порядку від органів виконавчої влади, інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на Центр завдань.

4.2. Залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками) представників громадських об'єднань (за згодою).

4.3. Вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щодо надання адміністративних послуг.

4.4. Користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами.

4.5. Скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань, що належать до компетенції Центру.

4.6. За дорученням представляти інтереси Київського міського голови, Київської міської ради та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, судах, у підприємствах, установах, організаціях з питань, що належать до компетенції Центру.

4.7. Проводити процедури закупівлі товарів, робіт та послуг за кошти бюджету міста Києва.

5. Центр в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з міністерствами, що забезпечують формування та реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг та державної політики з питань ліцензування та дозвільної системи у сфері господарської діяльності, іншими центральними органами виконавчої влади, структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Київською міською радою, а також підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на Центр завдань та здійснення запланованих заходів.

6. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

7. В Центрі за рішенням Київської 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 займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, енергопостачання тощо).

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

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється Київською міською радою 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.

Центр облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням Київської міської ради можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

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

9. Складовою частиною Центру є підрозділ адміністраторів мобільного реагування, який забезпечує оперативне надання допомоги Управлінням (Центрам) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій у прийомі суб'єктів звернення з метою усунення черг в Управліннях (Центрах) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій.

10. Центр здійснює методологічне та організаційне забезпечення Управлінь (Центрів) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій та координує їх роботу.

Центр здійснює моніторинг якості надання адміністративних послуг Управлінь (Центрів) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій.

11. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора, який організовує надання адміністративних послуг та/або подає в установленому порядку вичерпний перелік документів через інформаційну систему «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві», у тому числі із застосуванням електронного підпису та інших засобів аутентифікації особи.

12. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади Київським міським головою в порядку, передбаченому законодавством про державну службу.

13. Адміністратор має іменну печатку (штамп), із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру, а також кваліфікований електронний підпис.

14. Основними завданнями адміністратора є:

14.1. Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг.

14.2. Прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі, 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».

14.3. 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.

14.4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання.

14.5. Здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень.

14.6. Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

14.7. Складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом.

14.8. Розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень у порядку, визначеному законом.

15. Адміністратор має право:

15.1. 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, у тому числі засобами телекомунікаційного зв'язку в електронному форматі.

15.2. Погоджувати документи (рішення) в інших державних органах 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».

15.3. Інформувати директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

15.4. Посвідчувати власним підписом (у тому числі кваліфікованим електронним підписом) та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів та виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

15.5. Порушувати клопотання перед директором Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

16. Адміністратори Центру забезпечуються спеціальним одягом та знаками розрізнення, опис та перелік яких затверджується виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією).

17. Центр очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади Київським міським головою в установленому законодавством порядку.

На посаду директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) призначається повнолітній громадянин України, який вільно володіє державною мовою та здобув ступінь вищої освіти не нижче магістра, з досвідом роботи на посадах державної служби категорії «Б» чи «В», або досвідом служби в органах місцевого самоврядування, або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років.

18. Директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) відповідно до завдань, покладених на Центр:

18.1. Здійснює керівництво Центром, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у Центрі.

18.2. Готує і подає в установленому порядку до Київської міської ради для затвердження проєкт положення про Центр та змін до нього. Готує і

подає в установленому порядку Київському міському голові для затвердження проекти структури Центру та змін до них.

18.3. Затверджує положення про структурні підрозділи Центру, посадові інструкції працівників та розподіляє обов'язки між ними.

18.4. Планує роботу Центру, вносить пропозиції щодо формування планів роботи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

18.5. Вживає заходів до удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Центру.

18.6. Звітує перед Київським міським головою про виконання покладених на Центр завдань та затверджених планів роботи.

18.7. Може входити до складу Колегії виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

18.8. Вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях Колегії виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) питань, що належать до компетенції Центру, та розробляє проекти відповідних розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

18.9. Може брати участь у засіданнях Київської міської ради.

18.10. Представляє інтереси Центру у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), з міністерствами, іншими центральними органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями. Укладає від імені Центру договори, видає відповідні довіреності.

18.11. Видає у межах своїх повноважень накази, організовує контроль за їх виконанням.

Накази нормативно-правового характеру, які містять одну або більше норм, що зачіпають права, свободи, законні інтереси і стосуються обов'язків громадян та юридичних осіб, встановлюють новий або змінюють, доповнюють чи скасовують організаційно-правовий механізм їх реалізації, або мають міжвідомчий характер, тобто є обов'язковими для інших органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також юридичних осіб, що не належать до сфери управління суб'єкта нормотворення, підлягають державній реєстрації в установленому порядку.

18.12. Подає на затвердження Київському міському голові проекти кошторису та штатного розпису Центру в межах визначеної граничної чисельності та фонду оплати праці його працівників.

18.13. Розпоряджається коштами у межах затвердженого Київським міським головою кошторису Центру, несе персональну відповідальність за їх цільове використання.

18.14. Здійснює добір кадрів.

18.15. Здійснює визначені Законом України «Про державну службу» повноваження керівника державної служби у Центрі.

18.16. Організовує роботу з підвищення рівня професійної компетентності державних службовців Центру.

18.17. Проводить особистий прийом громадян з питань, що належать до повноважень Центру.

18.18. Забезпечує дотримання працівниками Центру правил внутрішнього службового розпорядку та виконавської дисципліни.

18.19. Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків.

18.20. Організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів.

18.21. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

18.22. Може залучатися до роботи відповідної конкурсної комісії у разі прийняття рішення про оголошення конкурсу на зайняття вакантної посади керівника Управління (Центру) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій.

18.23. Щомісяця до 25 числа затверджує графік чергувань адміністраторів на наступний місяць з врахуванням вимог частини першої статті 56 Закону України «Про державну службу» та підпункту 3 частини другої статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги».

18.24. Здійснює інші повноваження, визначені законом.

19. Директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної

адміністрації) має заступників, яких він призначає на посаду та звільняє з посади у порядку, передбаченому законодавством про державну службу.

У разі тимчасової відсутності директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (відрядження, відпустка, тимчасова втрата працездатності тощо) його обов'язки виконує у встановленому порядку один із заступників.

20. Час прийому суб'єктів звернень в Центрі становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід.

Час прийому суб'єктів звернення є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

21. 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 роботи з такими реєстрами.

22. У Центрі для вирішення питань, що належать до його компетенції, може утворюватися Колегія як консультативно-дорадчий орган у складі директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), заступників директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), інших відповідальних працівників Центру.

До складу Колегії Центру можуть входити депутати Київської міської ради, керівники інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), інших установ, організацій.

Склад Колегії Центру затверджується наказом директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Рішення Колегії Центру провадяться в життя наказами директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

23. Для розгляду пропозицій і наукових рекомендацій щодо реалізації основних напрямів діяльності Центру та вирішення інших питань при Центрі можуть утворюватися консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи.

Склад таких органів та положення про них затверджуються наказом директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

24. Центр утримується за рахунок коштів бюджету міста Києва.

Гранична чисельність працівників Центру затверджується розпорядженням Київського міського голови.

Штатний розпис та кошторис Центру затверджується Київським міським головою після його попередньої експертизи у Департаменті фінансів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Структура Центру та зміни до неї затверджуються розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

25. Майно Центру належить до комунальної власності територіальної громади міста Києва і закріплене за Центром на праві оперативного управління.

Центр має право виключно за згодою власника або уповноваженого ним органу: надавати в оренду, передавати в заставу нерухоме майно, обладнання, інвентар та інші цінності, а також списувати з балансу основні засоби в установленому законом порядку.

26. Центр здійснює оперативний та бухгалтерський облік результатів своєї діяльності і надає фінансову, статистичну та іншу звітність у порядку, встановленому законодавством України.

Фінансова звітність Центру надається Департаменту комунальної власності м. Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в установленому порядку.

27. Центр є юридичною особою публічного права, має самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в органах Державної казначейської служби, гербову печатку Центру, інші печатки й штампи та бланки.

28. Місцезнаходження Центру: 02081, м. Київ, вулиця Дніпровська набережна, 19-б.

29. Припинення Центру здійснюється в установленому порядку за рішенням Київської міської ради, суду у випадках, визначених законом.

Київський міський голова,

Віталій КЛИЧКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 (в редакції рішення Київської міської ради від 28.04.2020 № 71/9150)

РЕГЛАМЕНТ
ДЕПАРТАМЕНТУ (ЦЕНТРУ) НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ
МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)

Загальна частина

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), 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;
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 України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської

міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Київського міського голови, Положенням про Центр та цим Регламентом.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

5. Центр розміщено за адресою: 02081, місто Київ, вулиця Дніпровська набережна, 19-б.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) :

понеділок – з 09:00 до 20:00;

вівторок – з 09:00 до 20:00;

середа – з 09:00 до 20:00;

четвер – з 09:00 до 20:00;

п'ятниця – з 09:00 до 16:45;

субота – з 09:00 до 18:00.

Вхід до Центру облаштовано пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштовані санітарна кімната, з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення, та кімната матері та дитини.

На прилеглій до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки Центру облаштовано з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщено інформаційні таблички із зазначенням місця розташування Центру.

6. Приміщення Центру поділено на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині працівники Центру проводять прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщена на першому та другому поверхах будівлі та створено умови 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 та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина розміщена на окремих від відкритої частини поверхах.

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

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

У секторі інформування розміщено інформаційні стенди, а також інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування укомплектовано столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечено канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалене робоче місце адміністратора (в разі їх утворення) облаштовано відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

9. Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та облаштовано столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати та платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. Сектор обслуговування облаштовано за принципом відкритості розміщення робочих місць.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподілені за принципом прийому і видачі документів.

Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера місця.

11. Площа секторів очікування та обслуговування Центру та приміщення, де розміщено його територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора (в разі їх утворення), є достатньою для забезпечення зручних і комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи адміністраторів Центру.

12. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщено інформацію про:

найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністратора (в разі їх утворення) 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, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця (в разі їх утворення) розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі в інформаційному терміналі. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та сферами правовідносин (законодавства), а також суб'єктами надання адміністративних послуг.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування на стендах – накопичувачах, стелажах та в інформаційній системі «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві» із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

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.

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.

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

16. У роботі Центру беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) вносить 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 Київську міську раду, а також директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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 (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

надає іншу інформацію та допомогу, необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

20. Центр забезпечує роботу інформаційної системи «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві», де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (зокрема на інформаційних терміналах) та в інформаційній системі «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві», є актуальною і вичерпною.

Інформація в інформаційній системі «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві» є зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях (в разі їх утворення), з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інформаційної системи «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві», інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

Надання адміністративних послуг може здійснюватися в електронній формі через інформаційну систему «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві» в установленому порядку.

Керування чергою в Центрі

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністратора (в разі їх утворення) 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 реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та

очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення) проводиться попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях (в разі їх утворення) або електронної реєстрації в інформаційній системі «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві». Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, проводиться у визначені керівництвом Центру години.

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

27. З метою усунення черг в Управліннях (Центрах) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій та забезпечення оперативності обслуговування суб'єктів звернення залучаються адміністратори відділу адміністраторів мобільного реагування Центру.

Адміністратори відділу адміністраторів мобільного реагування Центру виконують завдання та наділені правами, передбаченими Положенням про Центр та цим Регламентом.

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

28. 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, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

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

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

29. 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, оформлених регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

30. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, в тому числі через інформаційну систему «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві», у тому числі з застосуванням електронного підпису та інших засобів автентифікації особи.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

32. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. Якщо 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.

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 (зокрема 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, його територіальних підрозділах, віддалених робочих

місцях адміністраторів (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового 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.

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

Порядок надання адміністративних послуг в електронній формі, у тому числі через інформаційну систему «Міський WEB – портал адміністративних послуг в місті Києві», визначається в установленому порядку.

37. Якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор 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.

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

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

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

40. Після вчинення дій, передбачених пунктами 28 – 39 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.

41. Передача справ у паперовій формі від Центру, його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному Київською міською радою, 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.

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 про проходження справи.

43. 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.

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 (зокрема 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

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, його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі 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 про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

47. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному 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 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.

49. Якщо 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 директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені Київською міською радою) за рішенням Київської міської ради, може зберігатися в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (в разі їх утворення).

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором Центру, що працює на віддаленому робочому місці (у разі їх утворення), подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному цим Регламентом.

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

Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці (у разі їх утворення).

52. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається Київською міською радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора 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 такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається Київською міською радою.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

54. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Регламенту.

55. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Київський міський голова

Віталій КЛИЧКО