



**ГРЕБІНКІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
10 СЕСІЯ VII СКЛИКАННЯ  
РІШЕННЯ**

17 серпня 2018 року

№343

Про затвердження Положення та Регламенту  
Центру надання адміністративних послуг  
Гребінківської міської ради

Відповідно до статті 26, 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги» (із змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 „Про затвердження Примірного Положення центру надання адміністративних послуг“ (із змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 „Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг“ (із змінами) з метою забезпечення ефективної роботи з надання адміністративних послуг, Гребінківська міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гребінківської міської ради (далі - Положення) (додаток 1).
2. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Гребінківської міської ради (далі - Регламент) (додаток 2).
3. Внести зміни до рішення 1 сесії Гребінківської міської ради від 27.11.2017 № 7 «Про затвердження структури виконавчих органів ради, загальної чисельності апарату ради та її виконавчих органів», а саме в Структурі та загальній чисельності апарату Гребінківської міської ради та її виконавчих органів змінити назву «відділ надання муніципальних послуг (ЦНАП)» на: «Центр надання адміністративних послуг»..
4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійні комісії міської ради з питань планування, фінансів, бюджету, соціально-економічного розвитку, інвестицій та підприємництва (Бондарь І.М.) та з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики, регламенту та засобів масової інформації (Рябека Р.М.).

Секретар міської ради

Л.Цапенко

Додаток 1  
до рішення 10 сесії Гребінківської  
міської ради 7 скликання  
від 17.08.2018 № 343

## **ПОЛОЖЕННЯ**

про Центр надання адміністративних послуг виконавчого  
комітету Гребінківської міської ради

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гребінківської міської (далі - Центр) є виконавчим органом Гребінківської міської ради і утворюється з метою забезпечення надання адміністративних та дозвільних послуг при Гребінківській міській раді та її виконавчому комітеті.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру як постійно діючого виконавчого органу приймається Гребінківською міською радою. В Центрі можуть утворюватися структурні підрозділи.

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України „Про місцеве самоврядування в Україні“, „Про адміністративні послуги“, „Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань“, „Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень“, „Про звернення громадян“, „Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності“, „Про захист персональних даних“, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Гребінківської міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним Положенням та іншими нормативними актами.

4. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається та затверджується рішенням сесії міської ради і включає адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи міської ради, та адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади (територіальні органи центральних органів виконавчої влади).

### **2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ**

2.1. На Центр покладаються такі основні завдання: організація надання адміністративних та дозвільних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень; спрощення процедури отримання адміністративних, дозвільних послуг та поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора; вжиття заходів

щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі; використання сучасних інформаційних технологій з метою доступності замовлення адміністративних та дозвільних послуг в он-лайн режимі; ведення переліку адміністративних та дозвільних послуг, які надаються у Центрі (внесення змін та доповнень).

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

### 3. ПРАВА ЦЕНТРУ

3.1. 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.

3.2. Центр має право безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.3. Центр має право отримувати відомості з баз даних центральних (територіальних) органів влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

### 4. СТРУКТУРА ЦЕНТРУ

4.1. Штатний розпис Центру затверджується у встановленому порядку.

4.2. Очолює центр начальник Центру, на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальності за організацію діяльності Центру.

4.3. Начальник Центру, адміністратори, інші працівники призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до чинного законодавства.

### 5. ПОВНОВАЖЕННЯ НАЧАЛЬНИКА ЦЕНТРУ

5.1. Начальник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр: здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;

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

координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

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

сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

може здійснювати функції адміністратора;  
виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та даним Положенням.

## 6.ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ

6.1.Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора - посадової особи виконавчого комітету Пирятинської міської ради, яка організовує надання адміністративних та дозвільних послуг.

6.2.Основними завданнями адміністратора є:

надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних та дозвільних послуг; прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних та дозвільних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних чи дозвільних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог [Закону України „Про захист персональних даних“](#); видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

організаційне забезпечення надання адміністративних та дозвільних послуг суб'єктами їх надання;

здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних чи дозвільних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

надання адміністративних та дозвільних послуг у випадках, передбачених законодавством;

надання адміністративних та дозвільних послуг з використанням сучасних інформаційних технологій, систем ідентифікації особи (надання онлайн послуг).

6.3. Адміністратор має право:

безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку; погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної чи дозвільної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог [Закону України „Про захист персональних даних“](#); інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних чи дозвільних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної (дозвільної) послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної чи дозвільної послуги;

порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру;

отримувати відомості з баз даних центральних (територіальних) органів влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг; від імені виконавчого комітету міської ради розглядати справи про адміністративні правопорушення, передбачені статтями 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення, і накладати адміністративні стягнення.

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

6.5. З метою забезпечення належної доступності адміністративних та дозвільних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг та віддалені місця для роботи адміністраторів такого Центру. Крім цього, при створенні таких місць дотримуються вимоги організації надання адміністративних послуг, які визначені Законом України „Про адміністративні послуги“ (стенди, вивіски, графік роботи, бланки заяв, зразки їх заповнення, зони очікування та інше).

6.6. За рішенням органу, який утворив Центр, у такому Центрі також може здійснюватися:

прийняття звітів, декларацій, скарг;

надання консультацій;

прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

6.7. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних та дозвільних послуг, що надаються через Центр. Центр не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години.

За рішенням органу, що утворив Центр, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

6.8. У Центрі надання адміністративних послуг надаються адміністративні та дозвільні послуги (консультації) іноземним громадянам відповідно до чинного законодавства.

6.9. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг (через касу банку чи термінали самообслуговування).

6.10. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок місцевого бюджету.

Додаток 2  
до рішення 10 сесії Гребінківської  
міської ради 7 скликання  
від 17.08.2018 № 343

## РЕГЛАМЕНТ

роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету  
Гребінківської міської ради

### 1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гребінківської міської ради (далі - Регламент) регулює організаційно-процедурні засади діяльності Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гребінківської міської ради (далі - Центр).

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням Регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Гребінківської міської ради, та визначає механізм взаємодії працівників Центру, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України „Про адміністративні послуги“ та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності Центру.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням сесії міської ради.

1.4. У випадку прийняття законодавчих актів, що призводять до виникнення розходжень окремих положень Регламенту з чинним законодавством, на засіданні виконавчого комітету міської ради ухвалюється рішення про внесення відповідних змін та доповнень до Регламенту.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників Центру, суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників виконавчих органів Гребінківської міської ради та представників місцевих, регіональних дозвільних органів та територіальних органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у Центрі.

1.6. Центр здійснює прийом документів щодня, крім неділі, з 9.00 год. до 16.00 год. без обідньої перерви, понеділок і четвер з подовженим графіком роботи до 20.00 год.

1.7. Прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, якщо такі послуги за законом надаються через Центр, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через Центр.

### 2. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

2.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а

порядок надання адміністративних послуг - у відповідних технологічних картках, що розміщені на інформаційних стендах, в інформаційних терміналах, на офіційному сайті Гребінківської міської ради.

2.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України „Про адміністративні послуги“ та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 „Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги“, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, погоджуються їх керівництвом та затверджуються рішенням виконавчого комітету Гребінківської міської ради.

2.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток, згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

2.4. Керівник Центру може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

### 3. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

3.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центрі вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернень та запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення - для регулювання черги. Керування чергою забезпечується системою електронного керування чергою через інформаційний термінал.

3.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності Центру, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у Центрі здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформаційних терміналів, на офіційному сайті Гребінківської міської ради.

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

найменування Центру, його місцезнаходження, 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.

Перелічені документи розміщуються на інформаційних стендах у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зоні очікування.

3.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах у достатній кількості, групуються за видами адміністративних послуг, а також в адміністраторів Центру.

3.5. Працівники Центру під час здійснення своїх повноважень мають бути забезпечені ідентифікаторами встановленого зразка.

3.6. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у Центрі, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначено: найменування Центру, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), робоче місце, за яким здійснюватиметься прийом, орієнтовний час звернення. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором Центру до висвітлення на електронному табло номера та місця прийому.

3.7. Центр може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень (інтернет-реєстрація).

#### 4. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

4.1. 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.

4.2. 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“.

4.3. 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.

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



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

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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 вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

4.10. 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.

4.11. 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 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.

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

4.13. Адміністратори Центру ведуть електронний реєстр - контроль справи, що містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

## 5. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

5.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічної картки.

5.2. Адміністратор Центру зобов'язаний організувати передачу вхідного пакету документів до суб'єкта надання адміністративних послуг у міру їх надходження, але не пізніше наступного дня.

5.3. Передача справ у паперовій формі суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором Центру через відповідального працівника суб'єкта надання адміністративних послуг в порядку, визначеному органом, що утворив Центр.

5.4. Не рідше одного разу на день, не пізніше 16.00 год., спеціально визначена особа або адміністратор Центру під розпис передає вхідні пакети документів відповідальним працівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, до компетенції яких належить їх опрацювання.

5.5. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в опис справи та/або електронний реєстр.

5.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративних послуг.

5.7. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

5.8. Інформація про результат вирішення справи вноситься суб'єктом надання адміністративної послуги в електронний реєстр.

5.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі суб'єкта звернення - шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі, про що зазначається в електронному реєстрі.

5.10. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т. ч. електронною поштою) адміністратора щодо

ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру.

5.11. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів Центру.

## 6. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакету документів) суб'єкту звернення

6.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги направити його адміністратору Центру, про що робиться запис в електронному реєстрі.

6.2. Адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до електронного реєстру та повідомляє про результати надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у зазначений суб'єктом звернення спосіб (усно, телефоном та/або шляхом направлення йому смсповідомлення, повідомлення на електронну пошту (у випадку прийнятності для замовника), засобами поштового зв'язку).

6.3. Результат надання адміністративної послуги впродовж місяця з моменту його реєстрації у Центрі надається суб'єкту звернення особисто (його довірчій особі) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довірчій особі), або у спосіб, прийнятний для суб'єкта звернення (засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення), засобами телекомунікаційного зв'язку).

6.4. 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.

6.5. У випадках, якщо адміністративна послуга, яку хоче отримати суб'єкт звернення, може надаватися невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у Центрі адміністраторами чи працівниками згідно з технологічною карткою. При цьому реєструється результат вирішення адміністративної справи,

невідкладно формується вихідний пакет документів та передається суб'єкту звернення.

6.6. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) у журналі реєстрації видачі результату адміністративних послуг або отриманні повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується у паперовій та електронній формі.

6.7. Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на адміністраторів та керівника Центру.

6.8. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративної послуги та в межах своїх повноважень - адміністратори і керівник Центру.

6.9. Відмова у наданні адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови. Суб'єкт надання адміністративної послуги зазначає причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

6.10. Відмова у наданні адміністративної послуги долучається до адміністративної справи та робиться відповідна відмітка в електронному реєстрі.

6.11. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

6.12. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

6.13. У Центрі зберігається інформація про кожен надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені законодавством. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

## 7. Строки надання адміністративної послуги

7.1. Граничний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законом.

7.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений у п. 7.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк - на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього строку.

7.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто (його довіреною особою) або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) на адресу суб'єкта звернення. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

## 8. Здійснення контролю за наданням адміністративних послуг

8.1. Контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду вхідних пакетів, підготовки і видачі вихідних пакетів (далі - контроль) - це комплекс заходів, спрямованих на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень замовників, прийняття відповідних рішень та надання вихідного пакету в установленій законодавством строк.

8.2. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання адміністративних послуг.

8.3. Основними заходами контролю є:

моніторинг у часі всіх дій суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів та видачею вихідних пакетів;

документальна фіксація дати прийняття вхідних пакетів і повернення вихідних пакетів;

заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідних пакетів; супровід та загальна координація дій суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

інформування міського голови, його заступників про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

8.4. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею суб'єктами надання адміністративних послуг результатів адміністративних послуг (далі - моніторинг), адміністраторами Центру в рамках наданих повноважень щодо надання адміністративних послуг.

8.5. Моніторинг здійснюється шляхом інформування працівників Центру відповідальними працівниками суб'єктів надання адміністративних послуг щодо перебігу подій, пов'язаних з розглядом надання адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит працівників управління. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного зв'язку та іншими способами за погодженням сторін.

8.6. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) працівники Центру в термін до трьох календарних днів інформують про це посадову особу - керуючого справами виконкому міської ради.

8.7. Інформування посадової особи виконавчого комітету міської ради, яка координує діяльність Центру (керуючого справами виконкому), здійснюється у письмовому вигляді за підписом керівника.

8.8. Працівники Центру кожної п'ятниці, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують у письмовій формі звіт в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг по кількості прийнятих/виданих та невиконаних адміністративних послугах. Такий перелік за підписом керівника Центру в день формування доводиться до відома посадової особи виконавчого комітету міської ради, яка координує діяльність відповідального підрозділу.

8.9. Працівники Центру станом на 21 число поточного місяця, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують у письмовій формі звіт про стан виконавської дисципліни.

8.10. Друковані примірники переліків адміністративних процедур в розрізі суб'єктів звернень, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів не пізніше понеділка, наступного за днем їх формування, доводяться до відома суб'єктів надання адміністративних послуг.

## 9. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

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

9.2. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

9.3. Скарга, яка подається до Центру, підлягає реєстрації у встановленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

9.4. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у Центр для доведення до відома скаржника. У Центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій та скриньки звернень та пропозицій, доступ до яких надається кожному суб'єкту звернення.

9.5. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів чи працівників Центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

9.6. Дії або бездіяльність посадових осіб уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, працівників Центру можуть бути оскаржені в судовому порядку, встановленому законом.

## 10. Заключні положення

10.1. Працівники Центру працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників Центру складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується керівником Центру.

10.2. Для обліку робочого часу працівників Центру, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

10.3. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги у Центрі, рекомендується працювати згідно з режимом роботи Центру.

10.4. Вхід сторонніх осіб в службові приміщення Центру обмежується.

10.5. Працівники Центру несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

Секретар міської ради

Л. Цапенко