



08/231-1718/17P
09.07.2020

КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА

ХІ СЕСІЯ VIII СКЛИКАННЯ

РІШЕННЯ

Невбранин

28.07.2020

№ _____

Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)»

Проект

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про державну службу», постанов Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації», від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» та від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», Київська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Унести зміни до Положення про Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого рішенням Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 (у редакції рішення Київської міської ради від 03 березня 2016 року № 124/124), виклавши його в новій редакції, що додається.

2. Внести зміни до Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого рішенням Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183, виклавши його в новій редакції, що додається.

3. Оприлюднити це рішення в установленому порядку.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію Київської міської ради з питань регламенту та депутатської етики.

Київський міський голова

В. Кличко

ПОДАННЯ:

Київський міський голова

Віталій КЛИЧКО

Директор Департаменту (Центру)
надання адміністративних послуг

Наталія ШАМРАЙ

Начальник юридичного відділу
Департаменту (Центру) надання
адміністративних послуг

Олексій
СТРОЯНОВСЬКИЙ

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник голови

Микола
ПОВОРОЗНИК

Директор Департаменту комунальної
власності м. Києва

Андрій ГУДЗЬ

Директор Департаменту фінансів

Володимир РЕПІК

Директор Департаменту економіки та
інвестицій

Наталія МЕЛЬНИК

Л.О. Заступник керівника апарату –
начальник управління по роботі з
персоналом

Тетяна
СТЕКЛЕНЬОВА
М. Степан

В.О. Заступник керівника апарату –
начальник юридичного управління

Леся ВЕРЕС
О. Верес

В.О. Керівник апарату виконавчого органу
Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

Дмитро
ЗАГУМЕННИЙ
Дмитро Загуменний

Постійна комісія Київради з питань
регламенту та депутатської етики

*З рекомендації рекомендації
протокол 22.07.2020 № 6/18*

Голова

Вадим СТОРОЖУК

Секретар

Ігор ОПАДЧИЙ

Начальник управління правового
забезпечення діяльності Київської
міської ради

Ганна ГАРШИНА

Київ

*З рекомендації рекомендації
№ 2407/2020
10.08.20 - 1156*

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

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

(нова редакція)

Київ 2020

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 проектів рішень Київської міської ради, розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Київського міського голови, у визначених законом випадках - проектів 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. Порущувати 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 Київському міському голові для затвердження проекти положення про Центр та структури, 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) (відрадження, 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 роботі 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 проводяться 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 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 _____ № _____)

**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 веб-сайту, 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 відділених 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 відділених 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 відділених 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 місць 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

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проєкту рішення Київської міської ради

«Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)»

- 1. Опис проблем, для вирішення яких підготовлено проєкт рішення, обґрунтування відповідності та достатності передбачених у проєкті рішення механізмів і способів вирішення існуючих проблем, а також актуальності цих проблем для територіальної громади міста Києва**

Проєкт рішення Київської міської ради «Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)»» (далі - проєкт рішення) підготовлений з метою реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг, який базується, зокрема, на принципах відкритості та прозорості, оперативності і своєчасності, доступності та зручності для суб'єктів звернень, а також приведення правових актів у відповідність до вимог нормативно-правових актів України.

Відділи (Центри) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій набули статусу окремих Управлінь у структурі апарату районних в місті Києві державних адміністрацій з безпосереднім підпорядкуванням головам відповідних районних в місті Києві державних адміністрацій. За таких умов Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) виконуватиме функцію єдиного методологічного та організаційного забезпечення у системі надання адміністративних послуг на території міста Києва та спрямовувати роботу Управлінь (Центрів) надання адміністративних послуг та їх територіальних підрозділів у сфері надання адміністративних послуг.

З прийняттям постанови Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 № 714 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 і від 01.08.2013 № 588», передбачено внесення змін до Примірного положення про центр надання адміністративних послуг від 20.02.2013 № 118 та до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг від 01.08.2013 № 588, а також внесення змін до Закону України «Про державну службу».

Таким чином, виникла необхідність у підготовці даного рішення з метою внесення змін до Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).



2. Правове обґрунтування необхідності прийняття рішення (з посиланням на конкретні положення нормативно-правових актів, на підставі й на виконання яких підготовлено проєкт рішення).

Проєкт рішення Київської міської ради пропонується ухвалити відповідно до частини десятої статті 12 та статті 13 «Про адміністративні послуги», статей 17, 19, 20, 31, 50 Закону України «Про державну службу», постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» та від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг».

3. Опис цілей і завдань основних положень проєкту рішення, а також очікуваних соціально-економічних, правових та інших наслідків для територіальної громади міста Києва від прийняття запропонованого проєкту рішення.

Проєкт рішення підготовлений для впорядкування правового регулювання системи надання адміністративних послуг у місті Києві, зокрема для поліпшення інформаційного забезпечення відвідувачів центрів надання адміністративних послуг та облаштування їх з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення.

Крім того, прийняття даного проєкту сприятиме підвищенню рівня обслуговування громадян в центрах надання адміністративних послуг, а також забезпечення організації роботи центрів надання адміністративних послуг відповідно до вимог законодавства України.

4. Фінансово-економічне обґрунтування та пропозиції щодо джерел покриття цих витрат

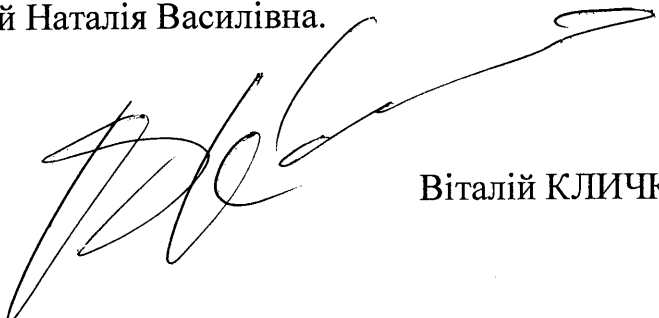
Реалізація рішення не потребує виділення додаткових коштів з місцевого бюджету.

5. Прізвище або назва суб'єкта подання, прізвище, посада, контактні дані доповідача проєкту рішення на пленарному засіданні та особи, відповідальної за супроводження проєкту рішення.

Суб'єктом подання проєкту рішення є Київський міський голова Віталій Кличко. Доповідач – директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг Шамрай Наталія Василівна.

Київський міський голова

Віталій КЛИЧКО



Порівняльна таблиця

Зміст положення (норми) чинного нормативно – правового акта	Зміст відповідного положення (норми) проекту акта нормативно – правового акта
<p align="center">ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДЕПАРТАМЕНТ (ЦЕНТР) НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)</p>	
<p>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 для надання адміністративних послуг. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг рішенням Київської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру.</p> <p>2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією 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, цим Положенням.</p> <p>3. Основними завданнями Центру є:</p> <p>3.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.</p> <p>3.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.</p> <p>3.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.</p> <p>3.4. Участь у підготовці пропозицій до проекту Програми економічного і соціального розвитку міста Києва на відповідний рік.</p>	<p>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.</p> <p>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, цим Положенням.</p> <p>3. Основними завданнями Центру є:</p> <p>3.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.</p> <p>3.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.</p> <p>3.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.</p> <p>3.4. Участь у підготовці пропозицій до проекту Програми економічного і соціального розвитку міста Києва на відповідний рік.</p>

3.5. Внесення пропозицій щодо проекту бюджету міста Києва.

3.6. Забезпечення ефективного і цільового використання бюджетних коштів.

3.7. Участь у підготовці заходів щодо міського розвитку.

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

3.9. Участь у розробленні проектів розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), проектів нормативно-правових актів, головними розробниками яких є інші структурні підрозділи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.10. Підготовка, самостійно або разом з іншими підрозділами, інформаційних та аналітичних матеріалів для подання їх Київському міському голові.

3.11. Забезпечення здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції.

3.12. Участь у підготовці проектів угод, договорів, меморандумів, протоколів зустрічей делегацій і робочих груп у межах повноважень Центру.

3.13. Розгляд в установленому законодавством порядку звернень громадян.

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

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

3.16. Інформування населення про стан здійснення визначених законом повноважень.

3.17. Забезпечення в межах повноважень Центру реалізації державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом та відкритих інформаційних ресурсів.

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

3.19. Забезпечення захисту персональних даних.

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 проектів розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та рішень Київської міської ради, участь у розробці та погодженні проектів розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та рішень Київської міської ради, розроблених іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.9. 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.

3.10. Забезпечення здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції.

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

3.12. Розгляд в установленому законодавством порядку звернень громадян.

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

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

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

3.16. Інформування населення про стан здійснення визначених законом повноважень.

3.20. Здійснення інших передбачених законом повноважень.

4. Центр має право:

4.1. Одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), підприємств, установ та організацій (незалежно від форми власності) 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 інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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 Київської міської ради, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної

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

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

3.19. Забезпечення захисту персональних даних.

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

3.21. 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 адміністраціях, 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 адміністраціях**, 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 **представляє інтереси Київського міського голови, Київської міської ради та виконавчого органу Київської**

адміністрації) та Київського міського голови в судах з питань, віднесених до компетенції.

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

5. Центр в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апаратом виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Київською міською радою, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, 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.

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, розгляд яких віднесено до повноважень Київської міської ради та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

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

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

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

10. Центр здійснює методологічне та організаційне забезпечення Центрів надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій.

Центр забезпечує координацію діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, перевіряє стан надання адміністративних послуг у цій сфері, надає рекомендації щодо його поліпшення і вносить пропозиції про усунення виявлених недоліків.

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 веб-портал надання адміністративних послуг, у тому числі із застосуванням електронного цифрового підпису, **Картки киянина**, інших засобів аутентифікації особи.

12. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади Київським міським головою за поданням директора Центру та погодженням із заступником голови Київської міської державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

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.**

На посаду адміністратора призначається особа, яка має вищу освіту відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом на державній службі не менше 2 років, або стаж роботи за фахом у сферах управління не менше 3 років при необхідності, виходячи із виконання структурним підрозділом основних завдань та функцій.

13. Адміністратор має іменну печатку (штамп), у тому числі електронну, із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру. Адміністратор має електронний цифровий 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 електронному форматі, 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 за допомогою засобів 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

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 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 Центру 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 електронним цифровим) та печаткою (штампом) (у тому числі електронною) 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 Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

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).

всіх осіб, які працюють у Центрі.

16. Центр очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади Київським міським головою в установленому порядку за поданням заступника голови Київської міської державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків за погодженням з центральним органом виконавчої влади вищого рівня.

На посаду директора Центру призначається особа, яка має вищу освіту відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом на державній службі не менше 3 років, або стаж роботи за фахом на керівних посадах в інших сферах економіки не менше 5 років при необхідності, виходячи із виконання структурним підрозділом основних завдань та функцій.

17. Директор Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

17.1. Здійснює керівництво діяльністю Центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Центр завдань.

17.2. Вносить на розгляд Київського міського голови та заступника голови Київської міської державної адміністрації, відповідно до розподілу обов'язків, проекти розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції Центру.

17.3. Забезпечує виконання доручень Київського міського голови та заступника голови Київської міської державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків, перспективних і поточних планів діяльності Центру.

17.4. Готує і подає на затвердження в установленому порядку Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), внесення змін до нього і структури.

17.5. Затверджує в установленому порядку положення про структурні підрозділи Центру, регламент роботи структурних підрозділів Центру та посадові інструкції працівників.

17.6. Подає на затвердження в установленому порядку штатний розпис Центру в межах граничної чисельності і фонду оплати праці його працівників.

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 Київському міському голові для затвердження проекти положення про Центр та структури, 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).

17.7. Призначає на посади та звільняє з посад працівників Центру.

17.8. Визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками Центру, забезпечує підвищення їх кваліфікації.

Контролює стан виконавської дисципліни.

Застосовує до працівників та адміністраторів Центру заохочення та заходи дисциплінарного стягнення.

Надає адміністраторам та працівникам Центру відпустки, передбачені законодавством.

Виплачує адміністраторам та працівникам Центру у встановленому порядку:

- матеріальну допомогу на оздоровлення у разі оформлення ними щорічних відпусток;

- матеріальну допомогу для вирішення соціально-побутових питань.

Виплати здійснюються в межах коштів, передбачених на оплату праці працівників та адміністраторів Центру.

17.9. Організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Центру.

17.10. Розпоряджається коштами в межах затвердженого в установленому порядку кошторису Центру, несе персональну відповідальність за їх цільове використання.

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

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

17.13. Видає в межах компетенції накази, організовує і контролює їх виконання.

Накази директора Центру, які зачіпають права, свободи та законні інтереси громадян або мають міжвідомчий характер, підлягають державній реєстрації в Головному територіальному управлінні юстиції у м. Києві в установленому порядку.

Накази, які є регуляторними актами, розробляються, розглядаються, приймаються та оприлюднюються у порядку, встановленому

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.

законодавством України.

17.14. Скликає в установленому порядку наради з питань, що належать до його компетенції.

17.15. Може входити до складу колегії виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

17.16. Вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії питань, що належать до компетенції Центру.

17.17. Може брати участь у роботі Київської міської ради.

17.18. 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.

17.19. Без доручення представляє інтереси Центру в підприємствах, установах, організаціях та органах управління, укладає від імені Центру договори, надає відповідні доручення.

17.20. Сприяє створенню належних умов праці в Центрі, вносить пропозиції заступнику голови Київської міської державної адміністрації, відповідно до розподілу обов'язків, щодо матеріально-технічного забезпечення Центру.

17.21. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

17.22. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та згідно з цим Положенням.

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

17.24. Використовує у повсякденній діяльності інформаційно-комунікаційні технології, у тому числі електронний цифровий підпис.

17.25. Погоджує призначення на посади та звільнення з посад керівників структурних підрозділів районних в місті Києві державних адміністрацій в межах своєї компетенції.

18. Директор Центру має заступників, які за його поданням, погодженим із заступником голови Київської міської державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків, призначаються на посади та звільняються з посад Київським міським головою.

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

Кваліфікаційні вимоги до заступників директора Центру: вища освіта відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста, стаж роботи за фахом на державній службі (органів місцевого самоврядування) на керівних посадах не менше 3-х років або стаж роботи за фахом на керівних посадах в інших сферах економіки не менше 4-х років.

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

20. Для здійснення функцій, покладених на Центр надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), директор та працівники наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства, інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок і умови проходження держслужби, а також правил внутрішнього трудового розпорядку працівників структурного підрозділу виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і цього Положення.

Адміністратори Центру забезпечуються спеціальним одягом та знаками розрізнення, опис та перелік яких затверджується виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією). Покладення на Центр обов'язків, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються питань роботи Центру, не допускається.

21. 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.

22. Директор Центру щомісячно до 25 числа складає графік чергувань адміністраторів на наступний місяць з врахуванням вимог статті 50 Кодексу законів про працю України та підпункту 3 частини другої статті 6 Закону України "Про адміністративні послуги".

законодавством про державну службу.

У разі тимчасової відсутності директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (відрадження, 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.

23. У Центрі для вирішення питань, що належать до його компетенції, може утворюватися колегія як консультативно-дорадчий орган у складі директора Центру (голови колегії), заступників директора Центру (за посадою), інших відповідальних працівників Центру.

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

Склад колегії затверджується розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за поданням директора Центру.

Рішення колегії проводяться в життя наказами директора Центру.

24. Накази директора Центру в разі порушення прав громадян, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій можуть бути оскаржені в установленому порядку.

25. Для розгляду наукових рекомендацій і пропозицій щодо реалізації основних напрямів діяльності Центру та вирішення інших питань при Центрі можуть утворюватися консультативно-дорадчі органи. Склад таких консультативно-дорадчих органів та положення про них затверджуються наказом директора Центру.

26. Центр утримується за рахунок коштів бюджету міста Києва. Гранична чисельність працівників Центру затверджується розпорядженням Київського міського голови.

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

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 проводяться 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 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

адміністрації).

Структура Центру затверджується розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

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

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

28. Центр здійснює оперативний та бухгалтерський облік результатів своєї діяльності і надає фінансову, статистичну та іншу звітність у порядку, встановленому чинним законодавством України. Фінансова звітність Центру надається Департаменту комунальної власності м. Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в установленому порядку.

29. Центр є юридичною особою публічного права, має самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в органах Державної казначейської служби, печатку із зображенням Державного Герба України і своїм найменуванням, інші печатки й штампи, бланки, інші реквізити, у тому числі електронні.

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

30. Припинення Центру здійснюється за рішенням Київської міської ради в порядку, визначеному законодавством України.

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.

Зміст положення (норми) чинного нормативно – правового акта	Зміст відповідного положення (норми) проекту нормативно – правового акта
<p align="center">РЕГЛАМЕНТ Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)</p>	
<p><u>Загальна частина</u></p> <p>1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру.</p> <p>2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України "Про адміністративні послуги".</p> <p>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.</p> <p>4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями</p>	<p><u>Загальна частина</u></p> <p>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.</p> <p>2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України "Про адміністративні послуги".</p> <p>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.</p> <p>4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади,</p>

Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Положенням про Центр та цим Регламентом.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

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

На вході до приміщення (будівлі) розміщено інформаційну вивіску з найменуванням Центру, графіком його роботи та графіком прийому суб'єктів звернень.

Графік роботи Центру:

понеділок - з 09:00 до 18:00;

вівторок - з 09:00 до 20:00;

середа - з 09:00 до 18:00;

четвер - з 09:00 до 20:00;

п'ятниця - з 09:00 до 16:45;

субота - з 09:00 до 16:00.

Час прийому суб'єктів звернень в Центрі становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр. Центр 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 облаштовано пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглої до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщено покажчики із зазначенням місця розташування Центру.

рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Положенням про Центр та цим Регламентом.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

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

На вході до приміщення (будівлі) **розміщується вивіска 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 прилеглої 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

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.

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 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.

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, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечено канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

9. Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та забезпечено в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

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

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

Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування 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 місце розташування, 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.

розміщення робочих місць.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розділені 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 веб-сайту, 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 глухоніми, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

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

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, 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 та стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями 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 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. Київська міська рада, виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація), а також директор Центру вносять 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 Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Робота інформаційного підрозділу Центру

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

Інформаційний підрозділ Центру також:

інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;

консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (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

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 створює та забезпечує роботу веб-сайту, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, 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 на веб-сайті, є актуальною і повною. Інформація на веб-сайті Центру є зручною для пошуку та копіювання.

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

Надання адміністративних послуг може здійснюватися в електронному форматі через веб-портал надання адміністративних послуг в установленому порядку.

Керування чергою в Центрі

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування

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 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 термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою передбачає персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У Центрі проводиться попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може проводитися шляхом особистого звернення до Центру або електронної реєстрації на веб-сайті Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, проводиться у визначені керівником Центру години.

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

27. З метою усунення черг у відділах (центрах) надання адміністративних послуг апаратів районних в місті Києві державних адміністрацій та забезпечення оперативності обслуговування суб'єктів звернення залучаються адміністратори підрозділу мобільного реагування Центру.

Адміністратори підрозділу адміністраторів мобільного реагування Центру виконують завдання та наділені правами, передбаченими

суб'єктів звернення у Центрі, його територіальних підрозділах, на відділених 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 термінала 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 відділених 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 відділених 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

Положенням та Регламентом Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

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.

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 особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених випадках за допомогою засобів телекомунікаційного

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 місць адміністраторів (в разі їх створення).

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

зв'язку, в тому числі через веб-портал надання адміністративних послуг, у тому числі застосування електронного цифрового підпису, "Картки киянина", інших засобів аутентифікації особи.

31. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим 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

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 кваліфікаційного 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

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 електронній формі.

36. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та 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 електронному форматі, у тому числі через веб-портал надання адміністративних послуг, 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.

38. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та 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 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

адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного 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, 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 до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному Київською міською радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом 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.

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, 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 електронній формі.

47. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу, або його уповноваженому представникові у разі пред'явлення документів, що засвідчують його особу та повноваження. У випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

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. 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 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 Центру.

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені Київською міською радою, зберігається у Центрі.

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

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

52. Порядок надання адміністративних послуг в електронному форматі, у тому числі через веб-портал надання адміністративних послуг, визначається в установленому порядку. (Виключити)

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

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 комплексу 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 І групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

53. 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.

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





КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА

VIII СКЛИКАННЯ

ПОСТІЙНА КОМІСІЯ З ПИТАНЬ РЕГЛАМЕНТУ ТА ДЕПУТАТСЬКОЇ ЕТИКИ

01044, м. Київ, вул. Хрещатик, 36

тел./факс: (044) 202-72-34

21.07.20 № 08/295- 142/6

ВИТЯГ

з протоколу № 6/78

засідання постійної комісії від 21.07.2020

Порядок денний

.....

2. Проект рішення Київради «Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)» (реєстраційний номер 08/231-1718/ПР від 09.07.2019).

.....

По другому питанню слухали інформацію Шамрай Н.В. стосовно проекту рішення Київради «Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)» (реєстраційний номер 08/231-1718/ПР від 09.07.2019).

Доповідач повідомила про зміст вказаного проекту рішення та зазначила, що метою його прийняття є приведення діючого Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (КМДА) у відповідність до вимог законодавства України, шляхом викладення його в новій редакції.

В обговоренні взяли участь: Сторожук В.П., Маслова Н.В., Опадчий І.М., Яцик В.А., Шамрай Н.В. та Боднар М.О.

В процесі обговорення голова постійної комісії Сторожук В.П. з метою приведення проекту рішення до вимог нормотворчої техніки, вимог законодавства та рішень Київської міської ради запропонував:

- у пункті 1 проекту рішення слова «що додається» замінити словами «згідно з додатком 1 до цього рішення»;
- у пункті 2 проекту рішення слова «що додається» замінити словами «згідно з додатком 2 до цього рішення»;
- у підпункті 3,5 пункту 3 Положення (додаток 1 до проекту рішення) слово «щодо» замінити словом «до».
- у абзаці 2 пункті 8 Положення (додаток 1 до проекту рішення) слова «Київською міською радою» замінити словами «у відповідності до діючого законодавства та рішень Київської міської ради»;
- у абзаці 5 пункту 8 Положення (додаток 1 до проекту рішення) слова «За рішенням Київської міської ради» замінити словами «Центром у встановленому порядку»;
- підпункт 18.2 пункту 18 Положення (додаток 1 до проекту рішення) викласти в такій редакції: «Готує і подіє в установленому порядку до Київської міської ради для затвердження проекту положення про Центр, зміни до нього.»;
- у підпункт 18.6 пункту 18 Положення (додаток 1 до проекту рішення) додати новий абзац другий такого змісту: «Звітує перед Київською міською радою у встановленому Регламентом Київської міської ради порядку».

Директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (КМДА) Шамрай Н.В. погодилась із відповідними рекомендаціями постійної комісії.

Вирішили:

1. Погодити проект рішення Київради «Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року № 318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)» (реєстраційний номер 08/231-1718/ПР від 09.07.2019) з наступними рекомендаціями:

- у пункті 1 проекту рішення слова «що додається» замінити словами «згідно з додатком 1 до цього рішення»;
- у пункті 2 проекту рішення слова «що додається» замінити словами «згідно з додатком 2 до цього рішення»;
- у підпункті 3,5 пункту 3 Положення (додаток 1 до проекту рішення) слово «щодо» замінити словом «до».
- у абзаці 2 пункті 8 Положення (додаток 1 до проекту рішення) слова «*Київською міською радою*» замінити словами «у відповідності до діючого законодавства та рішень Київської міської ради»;
- у абзаці 5 пункту 8 Положення (додаток 1 до проекту рішення) слова «*За рішенням Київської міської ради*» замінити словами «Центром у встановленому порядку»;
- підпункт 18.2 пункту 18 Положення (додаток 1 до проекту рішення) викласти в такій редакції: «Готує і подіє в установленому порядку до Київської міської ради для затвердження проекту положення про Центр, зміни до нього.»;

- у підпункт 18.6 пункту 18 Положення (додаток 1 до проекту рішення) додати новий абзац другий такого змісту: *«Звітує перед Київською міською радою у встановленому Регламентом Київської міської ради порядку»*.

ГОЛОСУВАЛИ

«за» – 4, «проти» – 0, «утрималось» – 0, «не голосували» – 0.

Рішення прийнято.

Голова комісії



Вадим СТОРОЖУК



КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА

СЕКРЕТАРІАТ

УПРАВЛІННЯ ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

01044, м. Київ, вул. Хрещатик, 36

тел.: (044) 202-73-92, 202-73-13

27.07.2020 № 08/230-115/6

Голові Постійної комісії Київської
міської ради з питань регламенту
та депутатської етики
Вадиму СТОРОЖУКУ

Рекомендації

до проекту рішення Київської міської ради

«Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 02 квітня 2015 року
№318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту Департаменту
(Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської
міської ради (Київської міської державної адміністрації)»

Управлінням правового забезпечення діяльності Київської міської ради
проведено правову експертизу, поданого проекту рішення від 09.07.2020
№08/231-1718/ПР «Про внесення змін до рішення Київської міської ради
від 02 квітня 2015 року №318/1183 «Про затвердження Положення та Регламенту
Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу
Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)»

(далі – проект рішення), та за її результатами зазначаємо таке.

Проект рішення в цілому відповідає вимогам законодавства.

Разом з тим, постійна комісія з питань регламенту та депутатської етики
Київської міської ради (далі - Комісія) погодила проект рішення з
рекомендаціями, викладеним у протоколі № 6/78 від 21.07.2020.

Метою цих рекомендацій зазначено приведення проекту рішення до
вимог нормотворчої техніки та вимог законодавства.

Разом з тим зауважуємо, що в цілому рекомендації не відповідають
Закону України «Про адміністративні послуги», Примірному положенню про
центр надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету
Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 та вимогам
нормопроектувальної техніки.

Водночас рекомендація Комісії в частині: «підпункт 18.2 пункту 18
Положення (додаток 1 до проекту рішення) викласти в такій редакції: «Готує і подає в
установленому порядку до Київської міської ради для затвердження проекти
положення про Центр, зміни до нього» не відповідає частині 10 статті 12 Закону
України «Про адміністративні послуги», якою передбачено що положення про

центр надання адміністративних послуг та його регламент затверджуються органом, який прийняв рішення про його утворення.

Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) *утворено рішенням Київської міської ради «Про упорядкування діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)» від 25 грудня 2014 року № 741/741.*

Разом з тим, редакція підпункту 18.2 пункту 18 Положення додатку 1 до проєкту рішення містить деякі недоліки та потребує уточнення в частині затвердження та внесення змін до структури Центру.

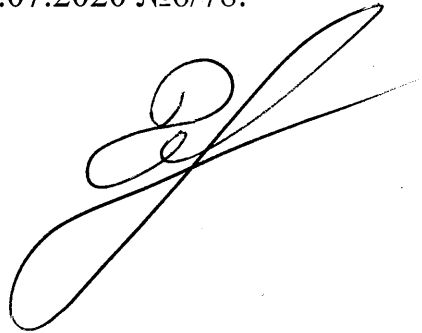
Отже вважаємо за доцільне викласти його у такій редакції:

«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 проєкти структури Центру та змін до них.».

З огляду на зазначене, проєкт рішення може бути прийнятий з урахуванням наданих рекомендацій та без врахування рекомендацій наданих Комісією у протоколі від 21.07.2020 №6/78.

Начальник управління



Ганна ГАРШИНА