



# КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА

II СЕСІЯ IX СКЛИКАННЯ

## РІШЕННЯ

02.03.2023 № 6008/6049

**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)»**

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про столицю України – місто-герой Київ», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань», 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», частини третьої статті 11 Регламенту Київської міської ради, затвердженого рішенням Київської міської ради від 04 листопада 2021 року № 3135/3176, Київська міська рада

### **ВИРІШИЛА:**

1. Внести 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 28 липня 2020 року № 71/9150), 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 (у редакції рішення

Київської міської ради від 28 липня 2020 року № 71/9150), виклавши його в новій редакції, що додається.

3. Оприлюднити це рішення в установленому законодавством України порядку.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію Київської міської ради з питань цифрової трансформації та адміністративних послуг, постійну комісію Київської міської ради з питань регламенту, депутатської етики та запобігання корупції та постійну комісію Київської міської ради з питань місцевого самоврядування, регіональних та міжнародних зв'язків.

Київський міський голова



Віталій КЛИЧКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Київської міської ради

від 02.04.2015 № 318/1183

(у редакції рішення Київської  
міської ради

від 02.03.2023 № 6008/6049)



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

(ідентифікаційний код 39785346)

(нова редакція)

Київ  
2023

1. Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Центр) є структурним підрозділом виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), утвореним відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» рішеннями Київської міської ради від 22.05.2013 № 338/9395 «Про утворення центрів надання адміністративних послуг у місті Києві» та від 25.12.2014 № 741/741 «Про упорядкування діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)».

2. Центр підзвітний та підконтрольний Київській міській раді, підпорядковується Київському міському голові, входить до структури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконує функції органу місцевого самоврядування та, у визначених законодавством України випадках, виконує функції державної виконавчої влади.

Центр з питань виконання функції державної виконавчої влади взаємодіє з Міністерством цифрової трансформації України.

3. Центр координує та спрямовує діяльність інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у сфері надання адміністративних послуг.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень за рішенням Київської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного Київською міською радою.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови і розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), іншими нормативно-правовими актами, а також цим Положенням.

5. Основними завданнями Центру є:

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

5.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг

5.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі.

5.4. Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи.

5.5. Забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

6. Центр відповідно до покладених на нього завдань виконує такі функції:

6.1. Організовує виконання Конституції України і законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, наказів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, рішень Київської міської ради, розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Київського міського голови та здійснює контроль за їх реалізацією.

6.2. Забезпечує у межах своїх повноважень захист прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

6.3. Надає в установленому законом порядку адміністративні послуги відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

6.4. Здійснює державний контроль за дотриманням підприємствами, установами та організаціями правил, норм, стандартів у межах визначених повноважень.

6.5. Аналізує стан та тенденції економічного та соціального розвитку у сфері надання адміністративних послуг та вживає заходів для усунення недоліків.

6.6. Бере участь у підготовці пропозицій до проектів програми економічного і соціального розвитку міста Києва.

6.7. Вносить пропозиції щодо формування проекту бюджету міста Києва.

6.8. Розробляє міські цільові програми у сфері надання адміністративних послуг.

6.9. Бере участь у розробленні пропозицій до проектів державних, галузевих і міських цільових програм.

6.10. Забезпечує ефективне та цільове використання відповідних бюджетних коштів.

6.11. Бере участь у підготовці заходів щодо розвитку міста Києва.

6.12. Розробляє (бере участь у розробленні) в межах своїх повноважень проекти рішень Київської міської ради, розпоряджень Київського міського голови, розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), нормативних актів з питань, що належать до компетенції Центру.

6.13. Бере участь у погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими органами влади.

6.14. Бере участь у підготовці звітів Київського міського голови для їх розгляду на сесії Київської міської ради.

6.15. Готує самостійно або разом з іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) інформаційні та аналітичні матеріали для подання Київському міському голові.

6.16. Узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до компетенції Центру, розробляє і подає на розгляд Київському міському голові пропозиції щодо вдосконалення законодавства з питань, що належать до його компетенції.

6.17. Забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і виявлення корупції.

6.18. Готує (бере участь у підготовці) проекти угод, договорів, меморандумів, протоколів робочих груп у межах своїх повноважень.

6.19. Розглядає в установленому законодавством порядку звернення громадян.

6.20. Опрацьовує запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад.

6.21. Забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є Центр.

6.22. Постійно інформує населення про стан здійснення визначених законом повноважень.

6.23. Забезпечує у межах своїх повноважень виконання завдань мобілізаційної підготовки, національного спротиву, цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки.

6.24. Організовує роботу з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів.

6.25. Забезпечує в межах своїх повноважень реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом.

6.26. Здійснює державну політику у сфері охорони державної таємниці в межах своїх повноважень.

6.27. Бере участь у вирішенні відповідно до законодавства колективних трудових спорів (конфліктів).

6.28. Забезпечує захист персональних даних у Центрі.

6.29. Бере участь у розгляді питань, пов'язаних з виникненням надзвичайних ситуацій техногенного і природного характеру.

6.30. Надає практичну та методичну допомогу районним в місті Києві державним адміністраціям, підприємствам, установам, організаціям усіх форм власності з питань, що належать до компетенції Центру

6.31. Здійснює інші передбачені законом повноваження.

7. Центр для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені, має право:

7.1. Одержувати в установленому порядку від інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), органів місцевого самоврядування, органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, потрібні для виконання покладених на нього завдань.

7.2. 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, організацій (за погодженням з їх керівниками), представників громадських об'єднань (за згодою).

7.3. Вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у відповідних сферах.

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

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

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

7.7. Здійснювати представництво (самопредставництво) інтересів Київського міського голови, Київської міської ради, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Центру, їх посадових осіб у судах України на всіх стадіях судового процесу через посадових осіб юридичної служби Центру, які без окремого доручення беруть участь у справах з усіма правами, крім відмови від позову, визнання позову, укладення мирової угоди, що надані законодавством про адміністративне, господарське, цивільне судочинство, Кодексом України з процедур банкрутства, та на стадії примусового виконання рішень судів позивачу, відповідачу, третій особі, учаснику судового провадження, учаснику виконавчого провадження, стягувачу, боржнику, представнику.

8. Центр в установленому законодавством порядку та в межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), органами місцевого самоврядування, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органами виконавчої влади, а також з підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання та передачі інформації, потрібної для належного виконання покладених на нього завдань і здійснення запланованих заходів.

9. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністраторів, визначається Київською міською радою.

Перелік окремих адміністративних послуг, які можуть надаватись через Центр посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень у разі, коли вони не можуть бути надані у Центрі

адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи, встановлених у Центрі.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, повинен обов'язково включати:

1) адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є Київська міська рада, виконавчий орган Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), структурні підрозділи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

2) адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через Центри, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

10. 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), а також надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

11. 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.

У приміщенні, де розміщується Центр, за рішенням Київської міської ради проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.



У Центрі за рішенням Київської міської ради може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

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

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

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

12. 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 звернень з метою усунення черг в Управліннях (Центрах) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій.

13. 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.

14. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора, який надає адміністративні послуги або організовує їх надання, або до посадової особи суб'єкта надання адміністративних послуг у разі надання ним таких послуг через Центр на підставі відповідного узгодженого рішення 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.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через центри адміністратори беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

15. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства.

16. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру, а також кваліфікований електронний підпис.

17. Основними завданнями адміністратора є:

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

17.2. 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».

17.3. Складення у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання

17.4. 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.

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

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

17.7. Надання адміністративних послуг за рішенням Київської міської ради.

17.8. Надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

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

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

17.11. Консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

18. Адміністратор має право:

18.1. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, 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.

18.2. 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».

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. Порушувати клопотання перед директором Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

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

20. Центр очолює директор, якого призначає на посаду і звільняє з посади Київський міський голова відповідно до законодавства України.

21. Директор Центру:

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

21.2. Подає на затвердження в установленому порядку положення про Центр.

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

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

21.5. Вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Центру.

21.6. Звітує перед Київським міським головою про виконання покладених на Центр завдань.

21.7. Звітує перед Київською міською радою в порядку, встановленому Регламентом Київської міської ради.

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

21.9. 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 рішень.

21.10. Може брати участь у засіданнях Київської міської ради.

21.11. Діє від імені Центру без доручення, представляє в установленому порядку Центр 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, районними в місті Києві державними адміністраціями, підприємствами, установами і

організаціями в Україні та за її межами, укладає від імені Центру угоди (договори), видає довіреності та надає доручення.

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

Накази директора Центру, 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.

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

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

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

21.15. Здійснює добір кадрів у Центрі.

21.16. Організовує роботу з підвищення кваліфікації працівників Центру.

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

21.18. Забезпечує дотримання працівниками Центру правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни.

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

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

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

21.22. Сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції Київській міській раді, щодо матеріально-технічного забезпечення Центру.

21.23. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

21.24. 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.

21.25. Щомісяця до 25 числа затверджує графік чергувань адміністраторів на наступний місяць з врахуванням вимог Кодексу законів про

працю та підпункту 3 частини другої статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги».

21.26. Забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг.

21.27. Здійснює інші повноваження, визначені законодавством України.

22. Директор Центру може мати заступників (першого заступника та заступників), які призначаються на посаду та звільняються з посади відповідно до законодавства України.

Розподіл обов'язків між своїми заступниками затверджує директор Центру.

У разі тимчасової відсутності директора Центру (відрадження, відпустки, тимчасова втрата працездатності тощо) його обов'язки виконує у встановленому порядку один із заступників.

23. 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 звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

24. 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.

25. У Центрі для погодженого вирішення питань, що належать до його компетенції, може утворюватися колегія у складі директора Центру (голова колегії), його заступників (за посадою), інших працівників Центру.

До складу колегії Центру можуть входити за їх згодою: депутати Київської міської ради, керівники інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), інших установ та громадських організацій.

Склад колегії Центру затверджується наказом директора Центру.

Рішення колегії Центру вводяться в дію наказами директора Центру.

26. 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 Центру.

27. 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 їх попередньої експертизи у Департаменті фінансів

виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Структура Центру затверджується розпорядженням Київського міського голови.

28. Майно Центру є комунальною власністю територіальної громади міста Києва і закріплене за Центром на праві оперативного управління.

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

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

30. 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.

31. Найменування Центру:

повне найменування українською мовою: Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

скорочене найменування українською мовою: ЦНАП міста Києва;

повне найменування англійською мовою: Department (Center) for administrative services of the executive body of the Kyiv City Council (Kyiv City State Administration);

скорочене найменування англійською мовою: Kyiv City Department (Center) for administrative services.

Центр за організаційно-правовою формою є органом місцевого самоврядування.

32. Місцезнаходження Центру: вул. Дніпровська набережна, 19-Б, м. Київ, 02081.

33. Припинення Центру здійснюється в установленому порядку за рішенням Київської міської ради у випадках, визначених законодавством України.

Київський міський голова

Віталій КЛИЧКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Київської міської ради  
від 02 квітня 2015 року № 318/1183

(у редакції рішення Київської міської ради  
від «02» 03 2023 року № 6008/6049



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: вул. Дніпровська набережна, 19-Б, м. Київ, 02081.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо, яке дублюється у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушенням зору.

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 кнопкою виклику, 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.

Облаштування центру здійснюється з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень, 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 звернень. Суб'єкти звернень мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина включає:

- рецепцію;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор надання послуг.

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.

Закриту частину призначено виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернень 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 звернень забороняється.

Закрита частина розміщена на окремих від відкритої частини поверхах.

7. Рецепцію облаштовано при вході до приміщення Центру. У ній проводиться загальне інформування та консультування суб'єктів звернень з питань роботи Центру.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру), а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

Сектор інформування укомплектується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до інтернету, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується 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.

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернень якості наданих їм адміністративних послуг, в тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних вебсайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в рецепції та секторах інформування, очікування та надання послуг.

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 осіб з інвалідністю з порушеннями 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 надання послуг 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 звернень має інформаційну таблицю із зазначенням номера місця.

11. Площа секторів очікування та надання послуг 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 звернень та роботи адміністраторів Центру.

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

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

графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується Київською міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернень та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»;

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністратора 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;

графік надання консультацій, прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях Центру;

можливості отримання послуг онлайн в електронному вигляді;

електронне урядування та електронну демократію, розвиток цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

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

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів, затверджується Київською міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернень.

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 звернень.

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 звернень, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

16. У разі надання адміністративних послуг через Центр консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

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

17. Директор Центру 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 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 звернень у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернень 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 звернень 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 звернень 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, доступність центру для осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, інша корисна для суб'єктів звернень 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 звернень, 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 звернень у Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністратора (в разі їх утворення) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

24. У Центрі запроваджено автоматизовану систему керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення) проводиться попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях (в разі їх утворення) або електронної реєстрації в інформаційній системі «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві». Прийом суб'єктів звернень, 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 звернень.

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

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

### **Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

28. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор Центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені 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 вебпортал електронних 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) у суб'єкта надання адміністративної послуги.

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 зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора ведеться централізовано в інформаційній системі «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві».

37. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

38. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу в 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, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

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.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних



інформаційних ресурсів; передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

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 та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

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 та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

46. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів, але не пізніше наступного робочого дня, 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.

У разі коли способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв'язку, такий документ вкладається в

рекомендований лист з позначкою «Адміністративна послуга», яка проставляється працівником Центру, і передається представнику оператора поштового зв'язку за накладною, під підпис.

48. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в Центрі протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

49. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

50. Відповідальність за несвочасне 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 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.

52. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги, але не пізніше наступного робочого дня, повідомляє про це суб'єкту звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 28–51 цього Регламенту.

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

53. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається Київською міською радою відповідно до вимог до приміщень, визначених цим Регламентом, та з урахуванням потреб суб'єктів звернень, 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.

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, облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Київський міський голова

  
Віталій КЛИЧКО