



БАШТАНСЬКА МІСЬКА РАДА  
БАШТАНСЬКОГО РАЙОНУ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**Р І Ш Е Н Н Я**

від 29 квітня 2021 року № 9  
Баштанка

VIII сесія восьмого скликання

Про утворення Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Баштанської міської ради, затвердження Положення (у новій редакції), Регламенту та Переліку адміністративних послуг

Відповідно до статей 25, 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами), від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), з метою створення належних умов для отримання мешканцями Баштанської територіальної громади адміністративних послуг в єдиному місці прийому, реєстрації та видачі необхідних документів, міська рада

**ВИРІШИЛА**

1. Створити Центр надання адміністративних послуг як структурний підрозділ при виконавчому комітеті Баштанської міської ради зі штатною чисельністю дванадцять штатних одиниць.

2. Облаштувати Центр надання адміністративних послуг позначенням «Центр Дії».

3. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради у новій редакції (додається).

4. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Баштанської міської ради (додається).

5. Затвердити Перелік адміністративних послуг, що надаються у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Баштанської міської ради (додається).

6. Координацію роботи щодо виконання цього рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету міської ради Ларису КОНОНЕНКО, контроль на постійну комісію міської ради з питань соціального захисту, медицини, торгівлі, побутового обслуговування освіти, культури, спорту, молодіжної політики, духовності, законності, захисту прав громадян, депутатської діяльності та етики (Олександр ГОРБЕНКО)

7. Рішення вступає в силу з моменту внесення змін до Структури та штатної чисельності апарату Баштанської міської ради та її виконавчого комітету щодо кількісного складу Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Баштанської міської ради

Міський голова

Олександр БЕРЕГОВИЙ

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету**  
**Баштанської міської ради**

**I. Загальні положення та структура**

1. Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) є відділом, структурним підрозділом Баштанської міської ради, утворюється міською радою. Створений з метою забезпечення надання адміністративних послуг. Реалізує повноваження у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб – підприємців, реєстрації/перебування/зняття з реєстрації місця проживання громадян. Повноваження у сферах паспортного сервісу, сервісу з реєстрації та видачі посвідчення водія та технічного паспорта, реєстрації земельних ділянок в ДЗК, видачі витягів з ДЗК, а також інші повноваження не заборонені чинним законодавством, що будуть здійснюватись з моменту створення належних умов для їх реалізації.
2. ЦНАП є підзвітним міській раді, підконтрольний її виконавчому комітету, підпорядкований керуючому справами виконавчого комітету міської ради, міському голові.
3. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами Мін'юсту, іншими актами законодавства, рішеннями Баштанської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням.
4. ЦНАП не є юридичною особою. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення здійснюється за рахунок коштів міського бюджету. ЦНАП володіє та користується закріпленим майном в межах, визначених законодавством України.
5. Положення про ЦНАП, його структура, штатна чисельність та фонд оплати праці працівників затверджуються рішенням міської ради.
6. До складу ЦНАП входять посадові особи згідно з затвердженим штатним розписом та структурою.
7. Міською радою забезпечується придбання обладнання для ЦНАП на 10 робочих місць та обладнання для облаштування місць для видачі паспортів (1 місце), посвідчень водія та техпаспорту на авто (1 місце).  
У фронт-офісі ЦНАП Баштанської міської ради розміщується 2 місця адміністраторів рецепції (інформаційно – консультаційні послуги, телефонне й електронне консультування).  
Сектор обслуговування (7 робочих місць): місця для адміністраторів та реєстраторів, працівників саціального захисту, працівників комунальних служб, для адміністратора з консультування та підтримки бізнесу. Також у секторі

обслуговування створюється робоче місце для ідентифікації та отримання адміністративних послуг у додатку «Дії».

Крім того, облаштовується 1 робоче місце для начальника ЦНАП.

8. Посадову інструкцію начальника ЦНАП затверджує - міський голова, інших працівників ЦНАП - керуючий справами виконавчого комітету міської ради.

## **II. Завдання і функції**

1. Основними завданнями ЦНАП є організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень, спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання, забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

2. ЦНАП відповідно до покладених на нього завдань з напрямку державної реєстрації речових прав на нерухоме майно:

- 1) Здійснює державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відповідно до Закону;
- 2) Надає інформацію про зареєстровані речові права та їх обтяження відповідно до закону;
- 3) Забезпечує взяття на облік безхазяйного нерухомого майна відповідно до закону;
- 4) Вживає в межах компетенції заходів щодо ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- 5) Здійснює заходи щодо підвищення ефективності роботи у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
- 6) Забезпечує прийом та видачу документів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, взяттям на облік безхазяйного нерухомого майна, наданням інформації з Державного реєстру прав;
- 7) Вносить пропозиції щодо удосконалення роботи ЦНАП;
- 8) Здійснює інші заходи щодо підвищення ефективності роботи у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно.

3. ЦНАП відповідно до покладених на нього завдань з напрямку реєстрації/перебування/зняття з реєстрації місця проживання громадян:

- 1) Здійснює формування та ведення Реєстру територіальної громади;
- 2) Здійснює реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб;
- 3) Здійснює передачу інформації та/або внесення у встановленому законом порядку відомостей про реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання/перебування до Єдиного державного демографічного реєстру;
- 4) Вносить пропозиції щодо забезпечення формування державної політики у сфері реєстрації фізичних осіб та бере участь у розробленні проєктів законодавчих та інших нормативно-правових актів у сфері реєстрації фізичних осіб.

- 5) Готує проекти розпорядчих актів міської ради, виконавчого комітету та міського голови в межах своїх повноважень;
- 6) Проводить та бере участь у роботі комісій, нарад, семінарів з питань, віднесених до основних завдань та функцій, визначених цим Положенням;
- 7) Забезпечує здійснення заходів щодо запобігання корупції;
- 8) Забезпечує, у межах своїх повноважень, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки та реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом;
- 9) Виконує інші функції та, передбачені чинним законодавством, повноваження, пов'язані з виконанням основних завдань.

4. ЦНАП відповідно до покладених на нього завдань з напрямку державної реєстрації юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб – підприємців забезпечує:

- 1) Прийом документів, поданих для державної реєстрації;
- 2) Державну реєстрацію та проведення інших реєстраційних дій;
- 3) Ведення Єдиного державного реєстру та надання відомостей з нього;
- 4) Формування та зберігання реєстраційних справ;
- 5) Здійснення інших повноважень, передбачених цим Законом та іншими нормативно-правовими актами.

5. Повноваження у сферах паспортного сервісу, сервісу з реєстрації та видачі посвідчення водія та технічного паспорта, реєстрації земельних ділянок в ДЗК, видачі витягів з ДЗК, а також інші повноваження не заборонені чинним законодавством, будуть здійснюватись з моменту створення належних умов для їх реалізації.

6. ЦНАП з метою організації своєї діяльності:

- 1) Приймає участь у навчальних заходах (семінари, лекції, тренінги, тощо), організованих територіальним управлінням юстиції та іншими суб'єктами.
- 2) Подає пропозиції до проекту штатного розпису та кошторису на утримання ЦНАП.
- 3) Забезпечує розгляд звернень народних депутатів України, громадян та запитів на публічну інформацію з питань роботи ЦНАП.

### **III. Права**

1. ЦНАП має право:

- 1) Одержувати безкоштовно в установленому законодавством порядку інформацію, документи і матеріали від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності та їх посадових осіб з питань, що стосуються діяльності ЦНАП;
- 2) Брати участь у нарадах, у роботі консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів для сприяння здійсненню покладених на нього завдань;
- 3) Брати участь у розробленні пропозицій щодо підготовки кадрів в частині державної реєстрації.

## **IV. Організація роботи**

1. ЦНАП очолює начальник, який здійснює керівництво ЦНАП.
2. Начальник ЦНАП призначається на посаду та звільняється з посади Баштанським міським головою відповідно до чинного законодавства.
3. Призначення на посаду начальника ЦНАП проводиться за результатом проведеного конкурсного відбору або іншим способом, передбаченим чинним законодавством.
4. Начальником ЦНАП може бути громадянин України, який має повну вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста за напрямом підготовки «Право» та стаж роботи за фахом на державній службі на посадах головного спеціаліста не менше 2 років або стаж роботи за фахом на керівних посадах в інших сферах не менше 3 років
5. Не може бути призначена на посаду начальника ЦНАП особа, до якої існують обмеження, передбачені Законами України «Про службу в органах місцевого самоврядування» та «Про запобігання корупції».
6. Начальник ЦНАП може мати заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади в такому ж порядку, як і начальник ЦНАП.
7. Начальник ЦНАП:
  - 1) Представляє ЦНАП у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями та несе персональну відповідальність за організацію та результати діяльності ЦНАП перед Баштанською міською радою та міським головою з питань діяльності;
  - 2) Забезпечує виконання ЦНАП Конституції та законів України, актів та доручень Президента України, актів та доручень Кабінету Міністрів України, наказів Мін'юсту, рішень Баштанської міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, цього Положення;
  - 3) Звітує перед Баштанським міським головою щодо виконання покладених на ЦНАП завдань та планів роботи;
  - 4) Вносить Баштанському міському голові пропозиції щодо структури ЦНАП;
  - 5) Подає Баштанському міському голові проекти структури і штатного розпису ЦНАП;
  - 6) Подає пропозиції Баштанському міському голові, щодо призначення на посади та звільнення з посад працівників ЦНАП;
  - 7) Здійснює функції державного реєстратора прав на нерухоме майно та (або) адміністратора ЦНАП;
  - 8) Підписує та візує документи в межах своєї компетенції;
  - 9) Здійснює інші повноваження відповідно до законодавства.
8. У разі відсутності начальника ЦНАП, його заміщує заступник, а в разі відсутності посади заступника, інша посадова особа визначена відповідним розпорядчим документом.

## **V. Права і обов'язки працівників**

1. Працівники ЦНАП мають право:

- 1) Користуватися правами і свободами, які гарантуються громадянам України Конституцією та законами України.
- 2) На повагу особистої гідності, справедливого і шанобливого ставлення до себе з боку керівників, співробітників і громадян.
- 3) На своєчасну оплату праці залежно від займаної посади, якості, досвіду та стажу роботи.
- 4) На здорові, безпечні та належні для високопродуктивної роботи умови праці.
- 5) На соціальний і правовий захист.
- 6) Брати участь у розгляді питань і прийнятті рішень у межах своїх повноважень.
- 7) Вимагати затвердження керівником чітко визначеного обсягу службових повноважень за посадою.
- 8) Користуватися іншими правами відповідно до чинного законодавства України.

## 2. Працівники ЦНАП зобов'язані:

- 1) Дотримуватися Конституції України, законів та інших актів законодавства України.
- 2) Працювати чесно і сумлінно, своєчасно і точно виконувати розпорядження, накази, доручення керівництва, використовувати весь робочий час для продуктивної праці, додержуватися трудової дисципліни, вимог нормативних актів про охорону праці, дбайливо ставитися до майна ради громади та її виконавчих органів.
- 3) Вживати заходів для негайного усунення причин та умов, що перешкоджають або ускладнюють нормальне виконання функціональних обов'язків.
- 4) Підвищувати продуктивність праці, знати Конституцію України, законодавство з питань місцевого самоврядування, державної служби, розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.
- 5) Утримувати своє робоче місце в чистоті, дотримуватися установленого порядку зберігання матеріальних цінностей, документів, оргтехніки, здійснювати економію енергетичних ресурсів, додержуватися чистоти в приміщенні адміністративної будівлі.
- 6) Поводити себе гідно, додержуватися моральних і етичних правил у взаємовідносинах із співробітниками та відвідувачами.
- 7) Постійно вдосконалювати організацію своєї роботи, підвищувати професійну кваліфікацію.
- 8) Проявляти ініціативність, творчість у роботі.
- 9) Дотримуватись обмежень, передбачених законодавством, щодо служби в органах місцевого самоврядування.
- 10) Підтримувати авторитет міської ради та її виконавчих органів.
- 11) Зберігати інформацію про громадян, що стали їм відомі у зв'язку з виконанням службових обов'язків, а також іншу інформацію, яка, згідно із законодавством, не підлягає розголошенню.
- 12) Не допускати дій та бездіяльності, які можуть зашкодити інтересам місцевого самоврядування та держави.

- 13) Проходити атестацію як посадові особи місцевого самоврядування відповідно до вимог чинного законодавства.
  - 14) Суворо дотримуватися вимоги щодо заборони паління в приміщеннях (на робочих місцях, у кабінетах та у місцях загального користування).
  - 15) Працівники виконують й інші обов'язки відповідно до чинного законодавства України.
3. Посадовим особам органу місцевого самоврядування забороняється:
- 1) Брати участь у діях, що суперечать національним інтересам України.
  - 2) Вчиняти дії, що можуть бути розцінені як використання свого службового становища в корисних цілях, а також дії, які, відповідно до чинного законодавства, вважаються корупційними.
  - 3) Виявляти всупереч інтересам справи, упередженість або прихильність до будь-якого підприємства, установи, організації, об'єднання громадян або конкретної особи.
  - 4) Приймати дарунки чи послуги від фізичних або юридичних осіб у зв'язку зі своєю службовою діяльністю.
  - 5) Брати участь у страйках.

#### **VI. Фінансове та матеріально-технічне забезпечення діяльності**

1. ЦНАП фінансується за рахунок коштів міського бюджету, виділених на його утримання.
2. ЦНАП володіє і користується майном, що знаходиться в його оперативному управлінні та в іншому праві користуванні. Розпорядження майном здійснюється відповідно до положень чинного законодавства України.
3. Оплата праці працівників ЦНАП здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства.

#### **VII. Відповідальність посадових осіб**

1. Працівник ЦНАП, який не вжив передбачених цим Положенням заходів до усунення порушень законодавства, що призвели до негативних економічних наслідків, ущемлення прав і законних інтересів працівників, несе відповідальність в установленому законодавством порядку.
2. За порушення трудової та виконавчої дисципліни працівники ЦНАП притягуються до відповідальності згідно з чинним законодавством України.

#### **VIII. Заключні положення**

1. Покладення на ЦНАП обов'язків, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються питань роботи ЦНАП, не допускається.
2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому Регламентом роботи Баштанської міської ради.
3. Реорганізація чи ліквідація ЦНАП здійснюється на підставі рішення Баштанської міської ради відповідно до вимог чинного законодавства.

## РЕГЛАМЕНТ Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Баштанської міської ради

### Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Баштанської міської ради (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Регламент складений на підставі Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 із внесеними змінами.

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](#) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр та регламентом центру.

### Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

5. Центр розміщується в центральній частині міста або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

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

Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог [Закону України «Про адміністративні послуги»](#).

Вхід до приміщень центру, який має сходи, повинен бути облаштований 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 облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до центру території облаштовуються місця 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 облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

6. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов 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 може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету 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, облаштовуються

відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень не менш як 10 місць.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

У приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

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

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (приймні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (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 (у разі їх наявності);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

положення про центр;

регламент центру;

графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами праводносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті центру (веб-сайті органу, що утворив центр).

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. У разі можливості 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. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

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

17. Орган, що утворив центр, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив центр, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

### **Робота інформаційного підрозділу центру**

19. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усім клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

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

20. Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в [пункті 12](#) цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (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 (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, 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.

### **Керування чергою в центрі**

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

24. У разі запровадження автоматизованої системи 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, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр) чи за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

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

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

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

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

28. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, 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”](#).

29. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці 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.

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.

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

31. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або 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, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу - в електронній формі.

35. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також 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 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

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 у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або 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 27-39](#) 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 органом, що утворив центр, 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 (у тому числі 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 зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив центр, і 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. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

51. Інформація про 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 органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

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 органом, що утворив центр, 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 органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

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.

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.

### **Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених у територіальній громаді**

55. Територіальний підрозділ центру, що утворений в територіальній громаді, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

56. За рішенням міської ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.