



УКРАЇНА

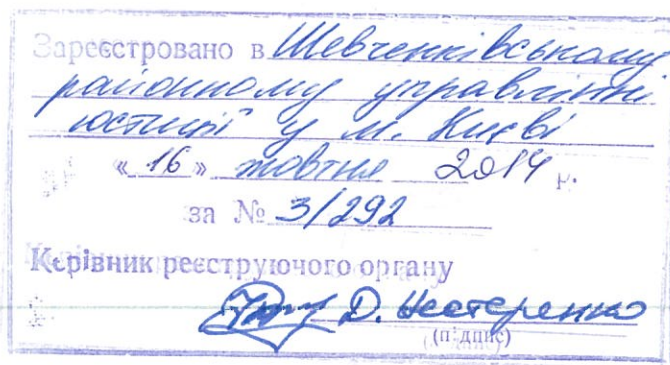
ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

23 липня 2014 року

№346

Про затвердження Регламенту
відділу (Центру) надання
адміністративних послуг апарату
Шевченківської районної в місті
Києві державної адміністрації



Відповідно до статті 6 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», пункту 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», статті 4, 5, 7 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постанов Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», від 21 травня 2009 року № 526 «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», рішення Київської міської ради від 22 травня 2013 року № 338/9395 «Про утворення центрів надання адміністративних послуг у місті Києві», з метою забезпечення діяльності відділу (Центру) надання адміністративних послуг апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Регламент відділу (Центру) надання адміністративних

послуг апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Розпорядження набирає чинності з дня його оприлюднення.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

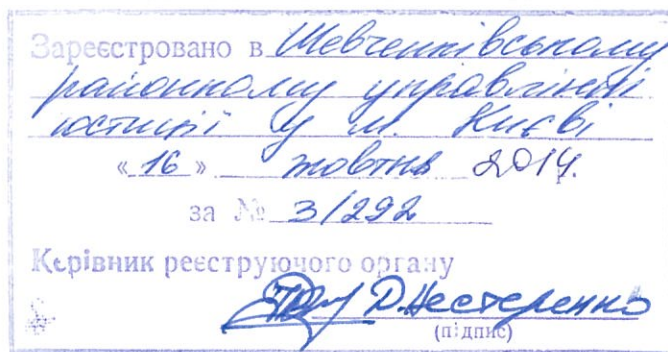
Голов



П.Пантелесв

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації

№ 37623 липня 2014 року

РЕГЛАМЕНТ

відділу (Центру) надання адміністративних послуг апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації

I. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу (Центру) надання адміністративних послуг апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- а) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- б) стабільності;
- в) рівності перед законом;
- г) відкритості та прозорості;
- д) оперативності та своєчасності;
- е) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- є) захищеності персональних даних;
- ж) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- з) неупередженості та справедливості;
- и) доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.4. 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, затвердженим в установленому порядку, та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр надання адміністративних послуг

2.1. Центр розміщено за адресою: бульвар Тараса Шевченка, 26/4, м. Київ, 03044. На вході до приміщення (будівлі) розміщено інформаційну вивіску з найменуванням Центру, графіком його роботи та графіком прийому суб'єктів звернень.

Графік роботи Центру:
понеділок - з 09:00 до 18:00;
вівторок - з 09:00 до 20:00;
середа - з 09:00 до 18:00;
четвер - з 09:00 до 20:00;
п'ятниця - з 09:00 до 16:45;
субота - з 09:00 до 16:00.

Графік прийому суб'єктів звернення:
понеділок - з 09:30 до 17:00;
вівторок - з 09:30 до 20:00;
середа - з 09:30 до 17:00;
четвер - з 09:30 до 20:00;
п'ятниця - з 09:30 до 16:30;
субота - з 09:00 до 16:00.

Без перерви на обід.

Вхід до Центру облаштовано пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.2. Приміщення Центру поділено на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- а) сектор прийому;
- б) сектор інформування;
- в) сектор очікування;
- г) сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщена на першому та другому поверхах будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також

збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.3. Сектори прийому, інформування, очікування (інформаційно-консультаційна зала), де проводиться загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру, розміщені в просторому приміщенні та облаштовані в достатній кількості стільцями, кріслами, інформаційними стендами, а також інформаційними терміналами в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

2.4. В інформаційно-консультаційній залі обладнано автоматизовану систему керування чергою (терміналами), облаштовано робоче місце консультанта Центру.

2.5. Сектор обслуговування облаштовано за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.6. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних і комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи адміністраторів Центру.

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

- 1) найменування Центру, його місце розташування, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 2) графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- 4) строки надання адміністративних послуг;
- 5) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- 6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 7) супутні послуги (в разі їх надання), які надаються в приміщенні Центру;
- 8) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 9) порядок користування інформаційними терміналами;
- 10) порядок користування автоматизованою системою керування чергою;
- 11) Положення про Центр;
- 12) Регламент Центру.

2.8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, зокрема на інформаційному стенді та терміналі. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та сферами правовідносин (законодавства), а також суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування на стендах-накопичувачах та стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.10. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів. На інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.11. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Орган, що утворив Центр, а також керівник Центру вносять суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності.

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Робота інформаційного підрозділу Центру надання адміністративних послуг

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі утворено сектор інформаційно-аналітичного забезпечення та контролю.

Сектор інформаційно-аналітичного забезпечення та контролю:

- а) інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- б) консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- в) здійснює контроль за дотриманням термінів надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг, документів дозвільного характеру дозвільними органами, визначених нормативними документами;
- г) інформує громадськість району через веб-сайт Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та на інформаційних стендах розміщує та оновлює інформацію щодо порядку отримання адміністративних послуг, документів дозвільного характеру, режиму роботи відділу (Центру), змін у законодавстві у сфері адміністративних послуг, дозвільних процедур та іншої інформації, що стосується діяльності відділу (Центру);
- д) надає іншу інформацію та допомогу, необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Шевченківська районна в місті Києві державна адміністрація створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 11 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (зокрема на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, є актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті Центру є зручною для пошуку та копіювання.

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

V. Керування чергою в Центрі надання адміністративних послуг

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. 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 передбачає персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища

та імені та/або номеру паспорту або ідентифікаційний код (для юридичних осіб ЄДРПОУ).

5.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час шляхом електронної реєстрації на офіційному веб-порталі адміністративних послуг міста Києва.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі надання адміністративних послуг

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення вихідного пакету документів (результат надання адміністративної послуги) здійснюється виключно в Центрі.

6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, оформлених регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

6.4. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

6.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів в 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.

6.6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, має містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його

персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.7. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, який містить інформацію про заяву, перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї та попередження щодо можливої відмови, у двох примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи (в паперовій та/або електронній формі).

6.9. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та електронній формі.

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

6.11. Якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів або його відскановану копію електронною поштою (у разі надання суб'єктом звернення інформації щодо її наявності) чи за допомогою інших засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи, якщо справа багатоетапна, або акту прийому - передачі справи, журналу реєстрації у паперовій та електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених

суб'єктів надання адміністративних послуг.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 22-38 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи, якщо справа багатоетапна, або в акті прийому - передачі справи, журналі реєстрації із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, в листі про проходження або акті прийому - передачі справи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією), але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. 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 або до акту прийому - передачі справи, журналу реєстрації.

7.4. 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.

7.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

а) своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

б) 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.

VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи, якщо справа багатоетапна, або акті прийому - передачі справи, журналі реєстрації.

8.2. 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 в листі про проходження справи, якщо справа багатоетапна, або акті прийому - передачі справи, журналі реєстрації, а також до відповідного реєстру в паперовій та електронній формі.

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі не зазначення 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.

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

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші

документи, визначені виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією), зберігається у Центрі.

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

Керівник апарату



В.Царан