



ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

23.05.2023

№ 255

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

Відповідно до статей 2,6,41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року №588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», з метою визначення порядку організації роботи Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг:

1. Затвердити Регламент Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації Данилова Є.О.

Тимчасово виконувач
обов'язків голови



Олександр ПОПОВЦЕВ

018404

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Шевченківської
районної в місті Києві державної
адміністрації

23.05.2023 № 255

РЕГЛАМЕНТ

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

Загальна частина

1. Регламент Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Центр), його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів Центру, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються в значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг в 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.

Вимоги до приміщення, у якому розміщується Центр

5. Центр розміщено за адресою: - бульвар Тараса Шевченка, 26/4, м.Київ (центральний відділ надання адміністративних послуг); вулиця Богдана Хмельницького, 24, м.Київ (територіальний відділ надання адміністративних

послуг № 1); проспект Берестейський, 5, м.Київ (територіальний відділ надання адміністративних послуг № 2).

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

Графік роботи Центру, його територіальних підрозділів та віддалених місць для роботи адміністраторів Центру затверджує голова Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги".

Вхід до Центру облаштовано пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та сходами з поручнями. У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

6. Приміщення Центру поділено на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині працівники Центру проводять прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення.

Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщена на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій із використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

7. Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення Центру. У ньому проводиться загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

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

Сектор інформування укомплектовано столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету, телефонами та забезпечено канцелярським приладдям для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовано відповідною скринькою, яка розміщена на видному та в доступному місці.

Щодня до 16.00 відбувається виїмка кореспонденції, яка надходить до Центру через скриньку.

9. Сектор очікування забезпечено в достатній кількості стільцями, кріслами, ігровою дитячою кімнатою тощо.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором. У приміщеннях Центру створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. Сектор обслуговування облаштовано за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера місця, окрім того адміністратор Центру має бейдж, де вказано його прізвище, ім'я та посада. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень, робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів.

11. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних і комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи адміністраторів Центру. Дитячий куточок, що входить до зони очікування, облаштований для ігор та відпочинку дітей різного віку та укомплектований необхідними меблями, іграшками, пристроями для дитячого розвитку, відпочинку та дозвілля, тощо.

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

- найменування Центру, його місце розташування, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру, його територіальних підрозділів та віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу

- електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- Положення про Центр;
- Регламент Центру.

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

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

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, викладеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів, 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.

16. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг в Центрі можуть надаватися консультації, адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до законодавства, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги.

18. Орган що утворим Центр, а також начальник Центру, можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності

внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

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

Інформаційне забезпечення роботи Центру

19. Надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення здійснюється у відкритій частині Центру – секторі інформування.

Сектор інформування Центру також:

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

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

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

20. Центр висвітлює інформацію на веб-сайті Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації у складі єдиного веб-порталу територіальної громади міста Києва, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (зокрема на інформаційних стендах та інформаційних терміналах) та на веб-сайті, є актуальною і повною. Інформація на веб-сайті Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації у складі єдиного веб-порталу територіальної громади міста Києва є зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, веб-порталу, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення. Надання адміністративних послуг може здійснюватися в електронному форматі через веб-портал надання адміністративних послуг в установленому порядку.

Керування чергою в Центрі

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

24. В Центрі запроваджено автоматизовану систему керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер (талон) у черзі та очікує на прийом.

Талони на прийом до адміністратора починають видаватися з 9-ї години в такій кількості, що гарантовано дає можливість отримати послугу. Відповідно до законодавства, пільговій категорії громадян надається право з першочергового обслуговування.

25. В Центрі проводиться попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може проводитися шляхом особистого звернення до Центру або електронної реєстрації на веб-сайті Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

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

Прийняття заяви та інших документів в Центрі

27. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів із результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі.

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. Відповідальність за достовірність даних, що містяться в документах, поданих адміністратору Центру, несе заявник, якщо інше не передбачено законодавством. Відповідальність за відповідність електронних копій документів оригіналам таких документів у паперовій формі несе особа, яка виготовила електронні копії документів.

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'єкта 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».

29. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів в Центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою або в інший спосіб відповідно до чинного законодавства.

Усі документи, що надходять до Центру поштою або у випадках передбачених законодавством за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, приймаються та опрацьовуються відповідальними посадовими особами Центру в робочі дні, згідно графіку роботи Центру.

Відповідальна посадова особа, яка отримала документи, вносить запис про їх надходження до Журналу реєстрації вхідних документів у день їх надходження або в перший наступний робочий день у разі їх надходження після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні, та не пізніше наступного робочого дня передає для опрацювання працівникам які здійснюють прийом суб'єктів звернень.

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 із застосуванням електронного цифрового підпису, «Картки киянина», інших засобів аутентифікації особи.

30. Якщо 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. 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.

32. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до інформаційної системи «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві». Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

33. 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, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку). Про це зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

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

35. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

36. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

37. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-37 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 складається акт прийому-передачі із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

38. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів із використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

39. 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/або до акту прийому-передачі.

40. 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.

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

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди в дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, про 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 начальника Центру.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

42. 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 та/або в акті приймання-передачі.

43. Адміністратор Центру невідкладно в 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 та/або в акті приймання-передачі, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

44. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис в 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.

45. У разі не зазначення 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 актом приймання-передачі, другий примірник якого зберігається в Центрі.

46. Якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів

та передає його суб'єктові звернення.

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

48. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається в Центрі.

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

49. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

50. 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).

Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці.

51. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора Центру приймається розпорядженням голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, 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 Центру 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.

52. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні де розміщене віддалене робоче місце адміністратора Центру забезпечується розміщення

актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Регламенту.

53. Керування чергою, прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, а також повернення вихідного пакета документів у територіальному підрозділі та на віддалених робочих місцях адміністратора Центру здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

Керівник апарату



Віталій ЦАРАН