

## Р І Ш Е Н Н Я

Про затвердження Положення та Регламенту Центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради у новій редакції

З метою приведення Положення та Регламенту Центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради у відповідність до змін, затверджених Законом України від «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 №714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 та від 01.08.2013 №588», відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами) та від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), керуючись ч.10 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», ч.4 ст.54, ч.1 ст.59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада **вирішила:**

### 1. Затвердити:

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради у новій редакції згідно з додатком 1.

1.2. Положення Центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради у новій редакції згідно з додатком 2.

1.3. Графік прийому суб'єктів звернень Центром надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради згідно з додатком 3.

### 2. Вважати такими, що втратили чинність:

2.1. Пункти 2 та 3 рішення міської ради від 29.04.2013 №535-30/VI «Про створення центру надання адміністративних послуг»;

2.2. Рішення міської ради від 24.12.2015 №23-3/VII «Про внесення змін до рішення міської ради від 29.04.2013 №535-30/VI «Про створення центру надання адміністративних послуг»;

2.3. Рішення міської ради від 25.12.2013 №676-37/VI «Про внесення змін до рішення міської ради від 29.04.2013 №535-30/VI «Про створення центру надання адміністративних послуг»;

2.4. Рішення міської ради від 19.07.2019 №801-42/VII «Про внесення змін до рішення міської ради від 25.12.2013 №676-37/VI «Про внесення змін та доповнень до рішення міської ради від 29.04.2013 №535-30/VI «Про створення центру надання адміністративних послуг».

3. Координацію роботи по виконанню рішення доручити заступнику міського голови з питань виконавчих органів міської ради Кравченко В.В.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань законності та депутатської діяльності /Швець/.

Міський голова

Д.І. ЗРАЖЕВСЬКИЙ

м. Синельникове  
02 березня 2021 року  
№83-5/VIII

Додаток 1  
до рішення міської ради  
02.03.2021 №83-5/VIII

**РЕГЛАМЕНТ**

## **центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради**

### **Загальна частина**

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради (далі - центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією 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 у 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.

Вхід до приміщень центру, який має сходи, облаштовується 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 у разі необхідності 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 поверсі будівлі, де створені належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина 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, 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, облаштовуються відповідними засобами, зокрема скринькою для анкетування, книгою 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 у кількості 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 приміщенні центру створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору зокрема, розміщуються платіжні термінали або POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування.

10. Сектор обслуговування утворюється 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 облаштовується інформаційною табличкою із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

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

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить 50 кв. метрів.

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

- найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи центру, прийомні дні та години, вихідні дні;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- положення про центр;
- регламент центру;
- графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру).

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр розміщується 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 правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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 міської ради.

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. 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. Інформаційні та технологічні картки розробляються і затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» і вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує керівництво міської ради, а також керівника центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток та надає їх до центру.

19. Керівник центру має право 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).

### **Робота інформаційного підрозділу центру**

20. 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 здійснює адміністратор центру.

Адміністратор 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.

21. На веб-сайті міської ради в розділі «Центр надання адміністративних послуг» 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.

22. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

23. 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 у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

### **Керування чергою в центрі**

24. 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.

25. 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).

26. У центрі 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 з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті міської ради. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

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

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

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

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

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

30. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі 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 вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

32. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. 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 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, 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, 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 може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі.

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 проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

41. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному міською радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

42. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

43. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється

адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.

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

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

надавати інформацію на усний або письмовий запит (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, 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 міською радою і зберігається в матеріалах справи.

48. 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.

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 у паперовій (копія) та електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені міською радою, зберігається у центрі.

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

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

Міський голова

Д.І. ЗРАЖЕВСЬКИЙ

Додаток 2  
до рішення міської ради  
02.03.2021 №83-5/VIII

## **ПОЛОЖЕННЯ**

центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради

### **1. Загальні положення**

1.1. Центр надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради (далі – Центр, ЦНАП) – виконавчий орган (структурний підрозділ) міської ради, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним міською радою. Підпорядковується міському голові, заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради.

1.2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як структурного підрозділу міської ради приймається Синельниківською міською радою.

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, Дніпропетровської обласної державної адміністрації, Дніпропетровської обласної ради, Синельниківської міської ради, положенням про центр.

### **2. Основні завдання та функції центру.**

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

2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

2.4. Центр забезпечує надання адміністративних послуг адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у центрах надання адміністративних послуг не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адміністративних послуг посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається міською радою. Він включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є міська рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через центр надання адміністративних послуг.

Якщо адміністративні послуги надаються у центрі, суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернення оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг) поза центром, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг.

2.5. Для зручності суб'єктів звернень у центрі відповідно до узгоджених рішень (з визначенням графіку та інших умов) можуть здійснювати прийом представники пенсійного фонду, суб'єктів надання послуг з електро-, газо-, водопостачання, комунальних підприємств.

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

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється міською радою на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

Надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, забезпечення бланками заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів здійснюється адміністратором центру на безоплатній основі.

2.7. Приміщення центру повинно бути облаштоване у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

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

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

### **3. Організація роботи центру.**

3.1. Робота центру здійснюється за місячними та квартальними планами.

3.2. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора, або у випадках передбачених законодавством, до представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

3.3. Центр має наступну структуру: начальник центру, адміністратори центру. За розпорядженням міського голови, у разі необхідності, до структури центру можуть входити державні реєстратори, головні спеціалісти з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, представники органу соціального захисту населення. Завдання, права та відповідальність працівників центру визначається діючим законодавством, цим Положенням та посадовими інструкціями працівників.

3.4. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою згідно чинного законодавства.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається міською радою.

Повноваження адміністратора можуть покладатися на начальника центру, державних реєстраторів, інших посадових осіб центру, які здійснюють обслуговування суб'єктів звернень, зокрема прийняття документів для надання адміністративних послуг, та видачу результатів надання адміністративних послуг у центрі.

3.5. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

3.6. Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг за рішенням міської ради;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

3.7. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3) інформувати керівника центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед керівником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

3.8. Керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади міським головою згідно чинного законодавства.

3.9. Керівник центру відповідно до завдань, покладених на центр:

1) здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

2) організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;

3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

7) може здійснювати функції адміністратора;

8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

3.10. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

3.11. З метою забезпечення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень за рішенням міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи центру та віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається міською радою.

3.12. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.

Час прийому суб'єктів звернень у центрі становить шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є обов'язковим для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.

Центр не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20 години. Графік прийому суб'єктів звернень затверджується згідно з додатком до рішення міської ради.

#### **4. Робота в особливий період**

4.1. Центр бере участь у заходах з мобілізаційної підготовки і мобілізації в особливий період.

4.2. Центр бере участь у заходах з цивільного захисту в особливий період.

## **5. Фінансування центру**

5.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством.

Центри звільняються від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботі з такими реєстрами.

Міський голова

Д.І. ЗРАЖЕВСЬКИЙ

Додаток 3  
до рішення міської ради  
02.03.2021 №83-5/VIII



Графік  
прийому суб'єктів звернень  
Центром надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради

<b>Дні прийому</b>	<b>Години прийому</b>
Понеділок, вівторок, середа	З 8-00 до 16-00, без перерви на обід
п'ятниця, субота	З 8-00 до 15-00, без перерви на обід
четвер	З 8-00 до 20-00 без перерви на обід

Міський голова

Д.І. ЗРАЖЕВСЬКИЙ