



УКРАЇНА

ОБОЛОНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА  
АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

19.04.2019

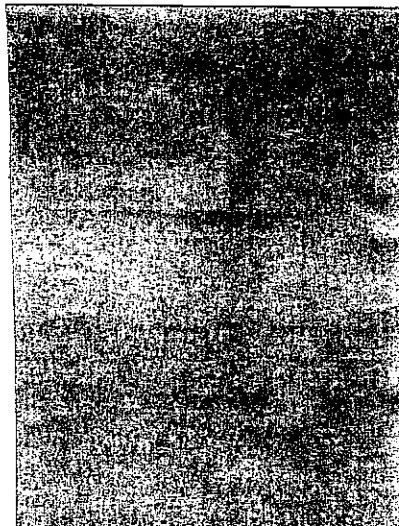
№ 264

Про затвердження Регламенту управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

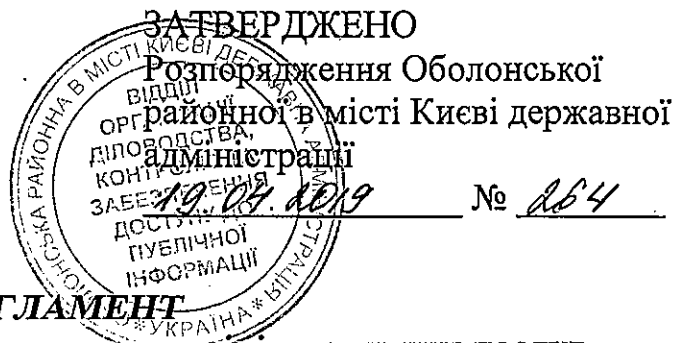
Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588, з метою визначення порядку організації роботи управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, порядку дій адміністраторів управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг:

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

2. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.



О. Цибульшак



**РЕГЛАМЕНТ**  
управління (Центру) надання адміністративних послуг  
Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

**Загальна частина**

1. Регламент управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – управління (Центр)), порядок дій адміністраторів управління (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 в управління (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. Управління (Центр) у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, наказами начальника управління – адміністратора управління (Центру) надання

адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, Положенням про управління (Центр) та цим Регламентом.

### **Вимоги до приміщення, в якому розміщується управління (Центр)**

5. Управління (Центр) розміщується на 1-му поверсі адміністративної будівлі Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, що знаходиться за адресою:

вул. Маршала Тимошенка, буд. 16, м. Київ,

із найближчим розташуванням зупинки громадського транспорту, станції метрополітену та під'їзних шляхів.

На вході до приміщення управління (Центру) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням управління (Центру) та графіком його роботи.

Графік роботи управління (Центру) відповідає загальному графіку роботи Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, з врахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги», а саме:

Понеділок: 09.00-20.00;

Вівторок: 09.00-20.00;

Середа: 09.00-20.00;

Четвер: 09.00-20.00;

П'ятниця: 09.00-16.45;

Субота: 09.00-18.00.

Управління (Центр) не працює у неділю, святкові та неробочі дні.

Графік надання консультацій представниками суб'єктів надання адміністративних послуг – структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації в управлінні (Центрі) затверджується розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Вхід до управління (Центру) облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні управління (Центру) облаштована туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

6. Приміщення управління (Центру) поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками управління (Центру) та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини управління (Центру).

Відкрита частина включає:

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

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

Вхід до закритої частини управління (Центру) суб'єктам звернення забороняється.

7. Сектор інформування облаштований при вході до приміщення управління (Центру). У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи управління (Центру), порядком та умовами надання адміністративних послуг.

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

Сектор інформування облаштований столами стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечений канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштований відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій.

Для оплати адміністративного збору в секторі інформування встановлені банкомат та платіжні термінали.

8. Сектор очікування розміщений в просторому приміщенні та облаштований столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, диванами, бланками заяв для отримання адміністративної послуги, канцелярськими товарами, діє система центрального кондиціонування.

У секторі очікування облаштовані місця для суб'єктів звернень.

Сектор очікування обладнаний автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування суб'єктів звернень.

9. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця.

10. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів управління (Центру).

11. На інформаційних стендах, в інформативних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування управління (Центру), його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адреси веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи управління (Центру) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через управління (Центр), та відповідні інформаційні картки 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;

прізвище, ім'я, по батькові керівництва управління (Центру) та адміністраторів управління (Центру), контактні телефони, адреса електронної пошти;

Положення про управління (Центр);

Регламент управління (Центру).

12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через управління (Центр) розміщений у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

13. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторах інформування та очікування.

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

15. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі управління (Центру) можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

## **Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг**

16. Голова Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, а також керівник управління (Центру), можуть надавати суб'єктам надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності розроблення інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, а також доручення щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

17. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкти надання адміністративних послуг своєчасно інформують про це голову Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, а також керівника управління (Центру), готують відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами чинного законодавства України та цього Регламенту.

### **Організація роботи адміністраторів в інформаційному секторі управління (Центру)**

18. Адміністратори управління (Центру), що перебувають у секторі інформування (стійка очікування), надають допомогу суб'єктам звернення у користуванні інформативними терміналами та автоматизованою системою керування чергою та надають консультації із загальних питань організації роботи управління (Центру) та порядку прийому суб'єктів звернення в управлінні (Центрі).

Інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції управління (Центру).

Консультують суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору.

Надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором відділу прийому суб'єктів звернень управління (Центру).

19. Відділ з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації створює та забезпечує роботу веб-сайту Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та сторінки управління (Центру), де розміщується інформація, зазначена в пункті 11 цього Регламенту, а також найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

20. Інформація, яка розміщується в приміщенні управління (Центру) (в тому числі в інформативних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на сторінці веб-сайту управління (Центру) має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

### **Керування чергою в управлінні (Центрі)**

22. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення в управлінні (Центрі) наявна система керування електронною чергою.

23. Суб'єкт звернення з метою отримання адміністративної послуги для прийому адміністратором управління (Центру) реєструється в терміналі автоматизованої системи керування чергою, отримує відповідний талон з номером в електронній черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

24. В управлінні (Центрі) може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час (крім прийому з питань отримання паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон). Попередній запис здійснюється шляхом запису в особистому кабінеті на офіційному веб-порталі адміністративних послуг міста Києва за посиланням <http://ac.dozvil-kiev.gov.ua/>.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у зазначені електронному талоні дати та години.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом цей запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

25. Управління (Центр) може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

### **Прийняття заяви та інших документів в управлінні (Центрі)**

26. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та отримання адміністративної послуги здійснюється виключно в управлінні (Центрі).

27. 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, які оформляються дозвільними органами, та

зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

28. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів в управлінні (Центрі) особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення).

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.

29. У разі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника, надаються документ, що засвідчує його повноваження.

30. Адміністратор управління (Центру) перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення у заповненні бланка заяви. У разі виявлення неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу щодо їх усунення.

Після перевірки, суб'єкт звернення власним підписом підтверджує правильність внесених до заяви відомостей.

31. Адміністратор управління (Центру) здійснює реєстрацію заяви на отримання адміністративної послуги шляхом внесення даних до веб - порталу адміністративних послуг міста Києва. Після внесення даних, справі присвоюється реєстраційний номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується в описі вхідного пакета документів.

32. Адміністратор управління (Центру) складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги, у двох примірниках.

Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законодавством України та інформаційною карткою адміністративної послуги.

Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, які не передбачені законодавством України.

33. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом і з проставлянням печатки відповідного адміністратора управління (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 управлінні (Центрі) електронного документообігу – в електронній формі.



34. Адміністратор управління (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 результату надання адміністративної послуги (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

35. У разі отримання вхідного пакету документів засобами поштового зв'язку, що не містить інформації про спосіб повідомлення суб'єкта звернення результату надання адміністративної послуги, адміністратор управління (Центру) не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис (або його відскановану копію) вхідного пакета документів електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного або поштового зв'язку.

36. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор управління (Центру) формує справу у паперовій та/або електронній формі та, у разі потреби, здійснює її копіювання або сканування.

37. Інформацію про вчинені дії адміністратор управління (Центру) вносить до листа про проходження справи у паперовій або електронній формі. 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)**

38. Після вчинення дій, передбачених пунктами 26-37 цього Регламенту, адміністратор управління (Центру) зобов'язаний, не пізніше наступного робочого дня або інший термін, визначений законодавством України, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення по 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.

39. Передача справ у паперовій формі від управління (Центру) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня.

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

41. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами управління (Центру) відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника управління (Центру).

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

своєчасно інформувати управління (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 управління (Центру) про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор управління (Центру) невідкладно інформує про це керівництво управління (Центру).

### **Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернень**

43. Суб'єкт надання адміністративної послуги не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до управління (Центру), про що зазначається в листі проходження справи.

44. Адміністратор управління (Центру) 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 пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

45. 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 України, 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 та зберігається в матеріалах справи.

46. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в управлінні (Центрі), а потім передається для архівного зберігання.

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

48. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи зберігається в управлінні (Центрі).

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

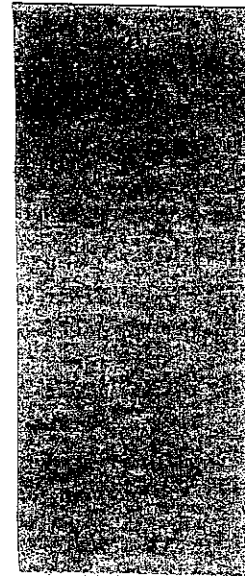
49. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

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

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

Надання платних супутніх послуг адміністраторам управління (Центру) заборонено.

Начальник управління – адміністратор  
управління (Центру) надання  
адміністративних послуг



Л. Боршуляк