

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення міської ради  
12 червня 2024 року  
№ 59/23/VIII

**РЕГЛАМЕНТ**  
**центру надання адміністративних послуг**  
**виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради**

**1. Загальні положення**

1.1. Регламент центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - регламент) регулює організаційно-процедурні засади діяльності центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – центр), окремих структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, територіальних органів центральних органів виконавчої влади – суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.2. Цей регламент розроблено відповідно до законів України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру» з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588, рішення Старокостянтинівської міської ради від 27 червня 2013 року № 2 «Про внесення змін у структуру виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради», рішення Старокостянтинівської міської ради від 26 травня 2021 року № 15/3/VIII «Про затвердження положень про структурні підрозділи виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради в новій редакції».

1.3. Регламент визначає порядок організації роботи центру, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.4. Затвердження регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється рішенням Старокостянтинівської міської ради.

1.5. Дотримання регламенту є обов'язковим для працівників та учасників центру, суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради та представників місцевих, регіональних дозвільних органів та територіальних органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у центрі.

1.6. Заява на отримання адміністративної послуги (далі - заява) подається в порядку, встановленому Законом України «Про адміністративну процедуру».

1.7. Прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг відповідно до затвердженого переліку, якщо такі послуги за законом надаються через центр, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через центр.

1.8. Суб'єкту надання адміністративних послуг заборонено здійснювати прийом документів, консультування та видачу результатів наданих адміністративних послуг за межами центру (віддалених робочих місць адміністраторів), якщо такі послуги надаються в центрі.

1.9. 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;

обґрунтованості;

добросовісності і розсудливості;

пропорційності;

ефективності;

презумпції правомірності дій та вимог особи;

офіційності;

доступності інформації про надання адміністративних послуг;

захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

безсторонності (неупередженості) та справедливості;

доступності та зручності для суб'єктів звернення;

гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні;

гарантування ефективних засобів правового захисту.

1.10. 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.

1.11. Надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до законів України «Про адміністративну процедуру» та «Про адміністративні послуги» з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах, зокрема Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

1.12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, віддалені робочі місця адміністраторів, формується начальником центру з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг та затверджується рішенням Старокостянтинівської міської ради.

## **2. Визначення термінів**

2.1. Адміністративний орган - орган виконавчої влади, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадова особа, інший суб'єкт, який відповідно до закону уповноважений здійснювати функції публічної адміністрації.

2.2. Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону.

2.3. Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги.

2.4. Вихідний пакет документів – результат надання адміністративної послуги, документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається суб'єкту звернення.

2.5. Суб'єкт звернення – фізична особа (громадянин України, іноземець чи особа без громадянства, яка перебуває в Україні на законних підставах), у тому

числі фізична особа - підприємець, громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, юридична особа, створена згідно із законом, законодавством іноземної держави або на підставі міжнародних договорів України, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

2.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» надавати адміністративну послугу.

2.7. Інформаційна картка адміністративної послуги – містить основну інформацію для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.8. Технологічна картка адміністративної послуги – містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб'єктом надання такої послуги через центр, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.9. Перелік адміністративних послуг – єдина інформаційна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до затвердженого переліку та закону, суб'єктами надання адміністративних послуг.

На основі узгоджених рішень із суб'єктом надання адміністративних послуг через центр можуть надаватися інші адміністративні послуги.

2.10. Адміністратор – посадова особа, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг або надає безпосередньо адміністративні послуги (у випадках передбачених законодавством України).

2.11. Учасники центру – представники структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, комунальних підприємств, установ, організацій та фондів, які здійснюють надання адміністративних послуг у центрі.

2.12. Віддалене робоче місце адміністратора (далі – ВРМ адміністратора) – стаціонарне, належним чином облаштоване робоче місце, де забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором центру відповідно до затвердженого графіка.

### **3. Інформаційна і технологічна картка адміністративних послуг**

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, які оприлюднюються, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. Форми інформаційних (окрім типових інформаційних карток, затверджених відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом) і технологічних карток розробляються центром та затверджуються міським головою.

3.3. Інформаційні і технологічні картки та зміни до них розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до законів України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», постанов Кабінету Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це начальника центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього регламенту та подає на затвердження.

3.5. Начальник центру може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

3.6. Будь-які зміни в інформаційну та технологічну картку адміністративної послуги, суб'єктами надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, погоджуються секретарем Старокостянтинівської міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради, керуючим справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради відповідно до розподілу обов'язків, керівником суб'єкта надання адміністративних послуг, начальником центру та затверджуються міським головою.

### **4. Інформування суб'єктів звернення**

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у центрі вживаються заходи для інформаційного забезпечення та інформаційного консультування суб'єктів звернень.

4.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності центру, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування в центрі здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформації на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

4.3. У центрі розміщується та є загальнодоступною така інформація:

структура та графік прийому суб'єктів звернень у центрі;

перелік адміністративних послуг, що надаються в центрі;

інформаційні картки адміністративних послуг;

формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;

адреса центру, транспортне сполучення;

номери телефонів центру;

адреса сторінки центру на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, електронна пошта центру;

положення про центр та регламент центру;

банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг, інформація про спосіб оплати;

відомості про супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

інша інформація за рішенням начальника центру.

4.4. Працівники центру здійснюють інформаційне консультування суб'єктів звернень шляхом особистого спілкування та за допомогою засобів телекомунікації.

4.5. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться в адміністраторів центру та учасників центру. Заяви формуються і заповнюються за допомогою програмного забезпечення, яке використовується в роботі центру та надаються суб'єктам звернення для перевірки та підпису. За потреби, адміністратор та інші учасники центру можуть роздрукувати бланк заяви та допомогти заповнити бланк за бажанням суб'єкта звернення.

## **5. Керування чергою в центрі**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення в центрі (на ВРМ адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. Суб'єкти звернень, що звернулись до центру реєструються в електронній черзі, отримують талон та очікують час прийому до працівника центру. Виклик суб'єкта звернення відбувається голосовим повідомленням з відображенням на електронному табло номера талону та робочого місця.

5.3. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення може скористатись попереднім записом на зручний для нього день та час за допомогою інфомату, терміналу (у разі наявності) або запису онлайн через мережу «Інтернет».

Суб'єктам звернень забороняється передача отриманого талону попереднього запису іншим особам.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється в зазначені в талоні дні та години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або зареєструватись на іншу дату та час повторно.

5.4. На ВРМ адміністратора забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єкта звернення адміністратором або старостою.

Попередній запис на визначену дату та час може здійснюватися шляхом звернення до адміністратора, що працює на ВРМ центру, з використанням телефонного зв'язку чи за допомогою онлайн запису (у разі можливості).

Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвались шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години згідно з графіком роботи ВРМ адміністратора.

5.5. Центр може використовувати також інші інструменти керування чергою та попереднього запису суб'єктів звернень до працівників центру, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень.

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

6.1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг, прийняття від суб'єктів звернень вхідного пакету документів та видачу

вихідного пакету документів здійснюють адміністратори та інші учасники, які здійснюють прийом громадян у центрі, ВРМ адміністратора.

Окремі завдання адміністратора, що працює на ВРМ центру, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею вихідного пакету документів, може виконувати староста.

Адміністратор центру та працівник суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, її друкування та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

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.

Прийняття від громадян звернень (заяв, скарг та пропозицій) здійснюється відповідно до законів України «Про адміністративну процедуру», «Про звернення громадян».

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Вхідний пакет документів у центрі може бути подано особисто суб'єктом звернення або його довіреною особою, надіслано поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

6.4. Вхідний пакет документів подається довіреною особою суб'єкта звернення на підставі довіреності, договору, закону, акта органу управління юридичної особи та на інших підставах, встановлених законом. У випадках, передбачених законом, довіреність має бути посвідчена нотаріально.

Повноваження представника юридичної особи, громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи, створених відповідно до закону,



представника фізичної особи - підприємця можуть підтверджуватися відомостями, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

Інтереси юридичної особи відповідно до установчих документів такої особи чи закону представляє її керівник або інша особа, яка діє в межах наданих їй повноважень.

Уповноваження на представництво за письмовим клопотанням фізичної особи (довірителя), у тому числі поданим в електронній формі, може здійснюватися шляхом внесення адміністратором центру відповідного запису до матеріалів справи.

6.5. Підстави і порядок посвідчення довіреності посадовими особами, передоручення, припинення представництва за довіреністю, скасування довіреності та відмови представника від наданих йому повноважень визначаються Цивільним кодексом України.

6.6. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністратором центру відповідно до інформаційних карток.

6.7. Адміністратор центру на підставі документа, що посвідчує особу, приймає заповнений, або заповнює формуляр (бланк) заяви, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, посвідчує належним чином копії, здійснює необхідні записи та вносить дані до електронної системи та, у разі потреби, посвідчує цифровим підписом.

6.8. Заява для отримання адміністративної послуги може подаватися суб'єктом звернення в усній чи письмовій формі.

Письмова заява може бути подана в електронній або паперовій формі.

Заява може бути подана в усній формі у разі, якщо законодавством не вимагається подання заяви в письмовій формі.

Заява в усній формі подається особою шляхом особистого звернення або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

У визначених законодавством випадках заява в усній формі щодо отримання адміністративної послуги, може бути подана особою за допомогою засобів телефонного зв'язку, за умови підтвердження ідентифікації особи, яка її подає, зокрема з використанням засобів розпізнавання голосу або з наданням відповідей на контрольні запитання.

Заява в усній формі, подана шляхом особистого звернення, фіксується в матеріалах справи шляхом оформлення її адміністратором центру в письмовій формі в момент подання заяви. Оформлена в такий спосіб письмова заява підписується заявником (його представником), крім випадків, передбачених законодавством.

Заява в усній формі, подана шляхом особистого звернення, не підлягає оформленню в письмовій формі, якщо справа вирішується в момент подання заяви, крім випадків, передбачених законодавством.

Заява, що подається в електронній формі, повинна відповідати вимогам Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

6.9. Заява, що подається суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги повинна містити:

найменування адміністративного органу, до якого вона подається;

відомості, достатні для встановлення особи заявника, його контактні дані (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) або найменування особи, адреса місця проживання/перебування, місцезнаходження, номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти, інші контактні дані). У разі подання заяви представником заявника в ній додатково зазначаються такі самі відомості стосовно представника;

зміст вимоги заявника;

дату складення заяви.

Законодавством можуть бути встановлені додаткові вимоги до змісту заяви.

Заявник або його представник підписує заяву, подану в письмовій формі чи оформлену в письмовій формі, власноручно або з використанням електронного підпису, крім випадків, передбачених законодавством.

У визначених законодавством випадках заява в електронній формі може бути подана з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг без накладення електронного підпису, за умови автентифікації особи, яка подає заяву, відповідно до вимог законодавства у сфері електронної ідентифікації.

Встановлення вимоги щодо зазначення в заяві відомостей, які містяться в документах, що додаються до неї, національних електронних інформаційних

ресурсах чи документах, що можуть бути витребувані адміністративним органом з дотриманням принципу офіційності, не допускається.

Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, в окремих випадках містить дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.10. У випадках, передбачених законодавством, до заяви додаються відповідні документи та/або їх копії.

Не допускається вимагання від заявника документів, не визначених законом або у формі, не встановленій законодавством.

Після вирішення справи оригінали документів повертаються заявникові, якщо інше не передбачено законом.

Суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

Суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих у заяві відомостей, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення за наданням адміністративної послуги, у тому числі одержання бланків з вебсайті суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрі.

Заявник може в порядку, встановленому законом, звернутися до центру з єдиною заявою для вирішення кількох справ, що належать до компетенції різних суб'єктів надання адміністративних послуг.

Під час формування заяви в електронній формі з використанням програмних засобів відповідного національного електронного інформаційного ресурсу заявнику повинна надаватися інформація про наявність помилок у заяві та достатність наведених у ній відомостей.

6.11. У разі надання адміністративної послуги, що підлягає оплаті, адміністратор центру повідомляє суб'єкту звернення про розмір плати відповідно до чинного законодавства та надає банківські реквізити для оплати послуги або приймає оплату за допомогою POS-терміналу, який встановлено на окремому робочому столі центру.

6.12. Заява для отримання адміністративної послуги реєструється в день її надходження. Відмова в реєстрації заяви не допускається.

6.13. Не підлягає розгляду:

1) анонімна заява (заява, із змісту якої неможливо встановити особу заявника);

2) повторна заява (заява, подана до центру тим самим заявником з того самого питання), за умови що попередня заява була вирішена по суті, крім випадку зміни істотних для вирішення справи обставин (умов);

3) заява, в якій порушено питання, яке станом на день подання заяви до центру розглядається судом або щодо якого ухвалено судове рішення про відмову в задоволенні вимог заявника, крім випадків зміни істотних для вирішення справи обставин (умов);

4) заява, в якій не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

Рішення про відмову у прийнятті заяви до розгляду у випадках, передбачених пунктами 2-4 цієї статті, приймає посадова особа суб'єкта надання адміністративних послуг, яка розглядає справу.

Суб'єкт надання адміністративної послуг невідкладно надсилає центру письмове повідомлення про відмову у прийнятті заяви до розгляду, після чого адміністратор центру негайно (за можливості) вручає під розписку таке повідомлення особі, яка подала заяву, безпосередньо в центрі.

6.14. Адміністратор центру складає опис прийняття вхідного пакета документів у двох примірниках, крім випадків, якщо справа вирішується в момент подання заяви. У описі зазначається: дата подання вхідного пакета документів, реєстраційний номер послуги, дані суб'єкта звернення (прізвище, ім'я, по батькові заявника або назва юридичної особи), виконавець адміністративної послуги, перелік документів, що додаються до неї, ім'я та прізвище адміністратора центру, який прийняв документи, максимальний строк вирішення справи, спосіб перевірки готовності послуги, а також контактний телефон центру та сторінку вебсайту.

Форма опису вхідного пакету документів розробляються центром.

Реєстрація заяви, поданої в електронній формі, підтверджується автоматично надісланим електронним повідомленням.

6.15. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів повідомляє суб'єкта звернення про те, що його буде проінформовано про готовність результату надання адміністративної послуги за допомогою телефонного дзвінка або SMS-повідомлення.

6.16. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до електронних систем (реєстрів, баз даних), сканує необхідні документи. Після внесення даних до електронної системи документообігу адміністративній послугі, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

6.17. Адміністратор центру видає суб'єкту звернення опис прийняття вхідного пакета документів з персональним підписом адміністратора центру та проставлянням печатки. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи в електронній формі.

6.18. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор центру здійснює реєстрацію відповідно до пункту 6.14.

6.19. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор центру формує справу в паперовому та електронному вигляді, оперативно направляє суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі.

6.20. Всі додаткові документи, у тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через центр (ВРМ адміністратора) із фіксацією цих дій в описах прийняття та листі проходження справи (описі передачі справи). При цьому суб'єкту звернення (на вимогу) видається доповнений опис вхідного пакета документів (на заміну).

6.21. У разі якщо вхідний пакет документів було подано з порушенням встановлених законодавством вимог, адміністратор центру реєструє справу з недоліками та передає її суб'єкту надання адміністративних послуг для прийняття ним рішення про залишення заяви без руху, окрім випадку коли суб'єктом надання адміністративної послуги є адміністратор центру, який сам приймає таке рішення.

Суб'єкт надання адміністративної послуг надсилає центру письмове повідомлення про залишення заяви без руху протягом трьох робочих днів з дня отримання вхідного пакету документів, після чого адміністратор центру негайно (за можливості) вручає під розписку таке повідомлення особі, яка подала заяву, безпосередньо в центрі.

У повідомленні про залишення заяви без руху зазначаються виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення недоліків, а також способи, порядок та строки оскарження рішення про залишення заяви без руху.

Максимальний строк для усунення заявником виявлених недоліків встановлюється суб'єктом надання адміністративних послуг. За клопотанням заявника суб'єкт надання адміністративних послуг може продовжити строк усунення виявлених недоліків.

Необґрунтоване залишення заяви без руху не допускається.

У разі усунення виявлених недоліків у строк, встановлений суб'єктом надання адміністративних послуг, заява вважається поданою в день її первинного подання. При цьому строк розгляду справи продовжується на строк залишення заяви без руху.

Не допускається повторне залишення без руху заяви, в якій усунуто виявлені недоліки, зазначені в повідомленні про залишення заяви без руху.

6.22. Під час прийому суб'єктів звернень адміністраторам та учасникам центру дозволяється вести відеоспостереження та звукозапис розмови (за умови технічної можливості).

## **7. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)**

7.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

7.2. Адміністратор центру зобов'язаний організувати передачу вхідного пакета документів до суб'єкта надання адміністративної послуги залежно від надходження, але не рідше одного разу в день.

7.3. Передача справ у паперовій формі суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється адміністратором центру через відповідального працівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

7.4. У день звернення (або протягом наступного робочого дня) справа в паперовому вигляді направляється суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі, разом з листом проходження справи (описом передачі справи), де зазначається дата, прізвище та підпис представника, який отримав справу.

Справи, які адресуються міському голові, підлягають накладенню ним резолюції. У такому випадку передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не пізніше наступного робочого дня після її накладення.

У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади, – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.

7.5. Форма листа проходження справи (опису передачі справи) узгоджується між центром та суб'єктом надання адміністративних послуг.

7.6. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання (підпис, прізвище та дату отримання).

7.7. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення в строки, визначені законом та зафіксовані в інформаційній та технологічній картках адміністративної послуги.

7.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор центру забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи її копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи

здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) остаточний результат надання адміністративної послуги.

7.10. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням начальника центру.

7.11. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно письмово інформувати центр про перешкоди в дотриманні строків розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. електронною поштою) адміністратора центру щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор центру зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника центру.

7.12. Результат надання адміністративної послуги, як правило, приймається у письмовій (електронній або паперовій) формі.

Результат надання адміністративної послуги в електронній формі оформлюється відповідно до вимог законодавства про електронні документи та електронний документообіг.

7.13. У разі, якщо в ході надання послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення та, відповідно, забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів центру.

7.14. У разі, якщо суб'єктом звернення було подані документи для отримання адміністративної послуги з порушенням встановлених законодавством вимог та під час розгляду якої не було усунено недоліки, не надано додаткової інформації, пояснень тощо, суб'єктом надання адміністративної послуги приймається рішення про відмову у наданні адміністративної послуги.

Таке рішення має бути належним чином обґрунтоване, включати в себе мотивувальну частину, із зазначення строків та порядком оскарження (у тому



числі найменування та місцезнаходження адміністративного органу, який є суб'єктом розгляду справи, та вид суду, до якого особа може подати позов).

## **8. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакета документів) суб'єкту звернення**

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувавши вихідний пакет документів та передати його адміністратору центру.

8.2. Адміністратор центру в день знаходження результату надання адміністративної послуги здійснює закриття справи шляхом внесення відповідних відміток до листа проходження справи (опису передачі справи), а також до відповідної системи в електронній формі.

8.3. Адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакета документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє суб'єкта звернення про готовність результату надання адміністративної послуги за допомогою телефонного дзвінка або SMS-повідомлення на зазначений номер телефону.

8.4. Результат надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення особисто (його довірчій особі) – при пред'явленні документа, що посвідчує особу (документа, що підтверджує повноваження довірчій особі).

8.5. Також, за погодженням з суб'єктом звернення результат надання адміністративної послуги можна отримати шляхом:

надсилання його поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення);

надсилання на адресу електронної пошти чи передачі з використанням інших засобів телекомунікаційного зв'язку.

8.6. Результат надання адміністративної послуги набирає чинності з дня доведення його до відома суб'єкта звернення, якщо інший строк набрання ним чинності не передбачено законом або самим результатом послуги.

8.7. Вихідний пакет документів, не отриманий суб'єктом звернення протягом шестимісячного строку, передається на архівне зберігання до суб'єкта надання адміністративних послуг. Отримання результатів наданих адміністративних послуг з архіву можливе за заявою суб'єкта звернення (його довірчій особі).

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

Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором, що працює на ВРМ, подається центру для узагальнення.

8.8. Якщо адміністративна послуга може бути надана невідкладно, опрацювання справи здійснюється адміністратором центру згідно з технологічною картою. При цьому реєструється звернення, невідкладно формується та видається суб'єкту звернення вихідний пакет документів, який за потреби посвідчується власним підписом та іменним або номерним штампом адміністратора.

8.9. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) в описі вхідного пакету документів або в журналі видачі результатів (якщо послуга надається миттєво).

8.10. Контроль за проходженням справи та дотримання строків її вирішення покладається на адміністратора та начальника центру.

8.11. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративної послуги та, в межах своїх повноважень, – адміністратор та учасники центру.

8.12. Відмова в наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до адміністративної справи, про що робиться відповідна відмітка в листі проходження справи (описі передачі справи) та до відповідної системи в електронній формі.

8.13. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим регламентом.

8.14. При повторному розгляді документів не допускається відмова в наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

8.15. Суб'єкт звернення не може подавати повторний вхідний пакет документів на одну і ту ж послугу з одного і того ж питання, якщо з попереднього

замовлення послуги з того ж питання немає кінцевого результату надання адміністративної послуги.

8.16. У центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у електронній формі, відскановані документи: заява суб'єкта звернення, опис передачі документів суб'єкту надання адміністративної послуги, результат надання адміністративної послуги та інші необхідні документи. Всі оригінали матеріалів справи зберігаються в суб'єкта надання адміністративної послуги протягом строку визначеного чинним законодавством.

8.17. В разі замовлення адміністративної послуги за допомогою електронних сервісів (замовлення онлайн послуг) та виявлення фактів недостовірності, відсутності документів, відсутності можливості ідентифікації особи – відмова в наданні послуги формується адміністратором і підписується начальником центру. При формуванні відмови в наданні адміністративної послуги вказуються підстави відмови, недоліки та додається інформаційна картка адміністративної послуги.

8.18. Суб'єкт звернення може змінити або відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги на будь-якому етапі її розгляду до моменту прийняття рішення в справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор невідкладно в день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи (описі передачі 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 (описі передачі справи).

Адміністратор невідкладно в день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

## **9. Строки надання адміністративних послуг**

9.1. Суб'єкт надання адміністративних послуг розглядає та вирішує справу, протягом розумного строку (у найкоротший строк, достатній для надання адміністративної послуги), але не пізніше граничних строків, визначених законом.

9.2. Граничний строк вирішення окремих категорій справ встановлюється законом. Граничний строк вирішення справи може визначатися сукупністю строків, визначених законом для окремих етапів розгляду справи.

9.3. У разі якщо законом не визначено граничний строк вирішення окремої категорії справ, справа за заявою особи вирішується протягом розумного строку, але не більше тридцяти календарних днів після надходження заяви, а в разі проведення слухання у справі - не більше сорока п'яти календарних днів з дня реєстрації заяви в центрі.

9.4. Строки надання адміністративних послуг зазначаються в інформаційній картці.

9.5. Строк перегляду справи за скаргою не повинен перевищувати тридцяти календарних днів.

9.6. Якщо протягом граничного строку вирішити справу за заявою чи скаргою неможливо, строк її вирішення може бути одноразово продовжений, але не більше ніж на п'ятнадцять календарних днів, якщо інше не передбачено законом. У такому разі суб'єкт надання адміністративної послуг, не пізніше ніж за три робочі дні до завершення граничного строку надання адміністративної послуги, надсилає центру письмове повідомлення про продовження строку розгляду з обґрунтуванням прийнятого рішення, після чого адміністратор центру негайно (за можливості) вручає під розписку таке повідомлення особі, яка подала заяву, безпосередньо в центрі.

9.7. У разі неможливості надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, у строк, визначений пунктами 9.1 - 9.6, така справа має бути вирішена на його першому засіданні після закінчення зазначеного строку. У такому разі, суб'єкт надання адміністративних послуг, який розглядає справу, не пізніше ніж за три робочі дні до завершення строку надання адміністративної послуги, надсилає центру письмове повідомлення про причини, що унеможливають вирішення справи у визначений строк, після чого адміністратор центру негайно (за можливості) вручає під розписку таке повідомлення особі, яка подала заяву, безпосередньо в центрі.

9.8. Строки надання адміністративних послуг можуть бути зменшені за рішенням виконавчого комітету міської ради, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є структурні підрозділи виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

9.9. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення про результат послуги за допомогою

телефонного дзвінка або SMS-повідомлення, а у випадках надання адміністративної послуги невідкладно – з моменту отримання її суб'єктом звернення.

## **10. Надання адміністративних послуг на ВРМ адміністратора**

10.1. Рішення про утворення та розміщення ВРМ адміністратора приймається Старокостянтинівською міською радою, відповідно до вимог цього регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

10.2. Перелік послуг та графік роботи ВРМ адміністратора визначається рішенням Старокостянтинівської міської ради.

10.3. Для роботи на ВРМ адміністратора може використовуватись спеціально обладнана цифрова валіза.

10.4. Центр забезпечує доступність інформації щодо переліку послуг, які можна отримати на ВРМ адміністратора.

10.5. Адміністратор, що працює на ВРМ центру, може обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

10.6. У приміщенні, де розміщене ВРМ адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 4.3 цього регламенту.

10.7. Приміщення, де розміщено ВРМ адміністратора, облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

## **11. Надання адміністративних послуг в електронній формі**

11.1. Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги щодо інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

11.2. Центр забезпечує створення належних умов для отримання суб'єктами звернень адміністративних послуг в електронному вигляді.

11.3. В приміщенні центру функціонує вільне робоче місце для замовлення адміністративних послуг в електронній формі суб'єктами звернень, за необхідності – з допомогою працівника.

11.4. Працівники центру, в межах наданих повноважень, здійснюють опрацювання замовлених суб'єктами звернень адміністративних послуг через вебпортал «Дія».

11.5. Працівники центру здійснюють видачу в паперовій формі результатів наданих адміністративних послуг, замовлених в електронному вигляді.

## **12. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг**

12.1. Систематичний збір та обробка інформації щодо розгляду справ, дотримання термінів розгляду суб'єктами надання адміністративних послуг (надалі – моніторинг) здійснюється адміністраторами відповідно до розподілу обов'язків за рішенням начальника центру.

12.2. Основними завданнями моніторингу є:

контроль всіх дій адміністраторів та учасників центру, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;

документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідних пакетів документів;

вдосконалення процедури видачі вихідного пакету документів;

супровід та загальна координація дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;

інформування начальника центру, міського голову, керуючого справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

12.3. Моніторинг здійснюється шляхом аналізу дій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит начальника центру.

12.4. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратор інформує про це начальника центру.

12.5. Інформування міського голови, керуючого справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється в письмовому вигляді за підписом начальника центру.

12.6. Адміністратори центру систематично, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують письмовий перелік адміністративних послуг в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг, якими порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів. Такий перелік за підписом начальника центру доводиться до відмова міського голови, керуючого справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради та керівника відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг для вжиття заходів дисциплінарного впливу.

12.7. Центр бере участь у системі моніторингу якості надання адміністративних послуг, яке організовується Міністерством цифрової трансформації України.

### **13. Оскарження результатів надання адміністративних послуг**

13.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу щодо отриманого результату надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно суб'єкта надання адміністративної послуги, що розглядав справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

13.2. Скаргу може бути подано протягом тридцяти календарних днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

13.3. У разі пропущення у зв'язку з хворобою, відрядженням чи з інших поважних причин строку подання скарги, визначеного пунктом 13.2, скаржник може звернутися з клопотанням про поновлення строку подання скарги. Звернення про поновлення строку подання скарги може бути подано протягом десяти робочих днів з дня припинення обставин, що були поважною причиною пропущення строку подання скарги, але не пізніше одного року з дня прийняття результату надання адміністративної послуги. Скарга, строк подання якої пропущено з поважних причин, подається протягом десяти робочих днів з дня отримання повідомлення про поновлення такого строку.

13.4. Скарга, подана з порушенням строку подання без поважних причин, залишається без розгляду.

13.5. Строк подання скарги не вважається пропущеним у разі незазначення в результаті наданої адміністративної послуги строку та порядку його оскарження.

13.6. Скарга, що подана в письмовій (електронній або паперовій) формі до центру, підлягає реєстрації у встановленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається в електронному вигляді) суб'єкту розгляду скарги.

13.7. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог Закону України «Про адміністративну процедуру», інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг, та забезпечити передання рішення у центр для доведення до відома скаржника.

13.8. Суб'єкт звернення має право оскаржити результат надання адміністративної послуги у судовому порядку, відповідно до чинного законодавства України.

#### **14. Оскарження дій або бездіяльності адміністратора центру чи учасника центру**

14.1. У центрі здійснюється обов'язкове ведення книги скарг та пропозицій, що знаходиться у вільному доступі для суб'єктів звернень.

14.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністратора чи учасника центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

14.3. Скарга на дії чи бездіяльність адміністратора чи учасника центру може бути подана в будь-який час після спливу строку прийняття результату надання адміністративної послуги.

14.4. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністратора є начальник центру або особа, яка його заміщає. Скарги на дії чи бездіяльність учасника центру розглядаються керівництвом відповідних органів.

14.5. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника центру є міський голова або керуючий справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.



14.6. Скарга на дії чи бездіяльність адміністратора чи учасника центру подається начальнику центру, який зобов'язаний невідкладно її зареєструвати відповідно до чинного законодавства. Скарга на дії чи бездіяльність учасника центру не пізніше наступного дня з моменту реєстрації разом з матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) керівництву відповідних органів.

14.7. Начальник центру розглядає скаргу на дії чи бездіяльність адміністратора в терміни, встановлені законами України «Про адміністративну процедуру» та «Про звернення громадян».

14.8. Керівництво учасника центру зобов'язане розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу прийнятого рішення в центр для доведення його до відома суб'єкту звернення.

14.9. Начальник центру, в межах своїх повноважень, порушує питання про відповідальність посадових осіб, з вини яких було допущено порушення.

14.10. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

14.11. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені в порядку адміністративного оскарження та/або до суду в порядку, встановленому законом.

14.12. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

## **15. Прикінцеві положення**

15.1. Адміністратор чи учасник центру працюють відповідно до затвердженого рішенням Старокостянтинівської міської ради графіка роботи центру.

15.2. Графік роботи адміністраторів центру складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства та затверджується начальником центру.

15.3. Для обліку відпрацьованого часу працівників центру, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

15.4. Працівники центру забезпечуються іменним або номерним штампом.

15.5. Центром створені умови для оплати адміністративного збору суб'єктами звернень через POS-термінал.

15.6. У разі надання супутніх послуг у центрі, суб'єктам господарювання, які їх надають, рекомендується працювати згідно з графіком роботи центру.

15.7. Вхід сторонніх осіб до адміністративних (службових) приміщень центру обмежений.

15.8. Працівники та учасники центру несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей, що знаходяться в приміщенні центру.

Секретар міської ради

підпис

Олександр СТЕПАНИШИН