Проєкт

КОБЕЛЯЦЬКА МІСЬКА РАДА
(вісімдесят дев’ята сесія восьмого скликання)

РІШЕННЯ

27 листопада 2026 року м. Кобеляки №

Про внесення змін до Положення та Регламенту Центру надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради шляхом викладення їх у новій редакції

Відповідно до статей 26, 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про адміністративну процедуру», постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», з метою приведення Положення та Регламенту Центру надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради у відповідність до вимог чинного законодавства України, забезпечення доступності адміністративних послуг та підвищення якості їх надання, враховуючи рекомендації постійної комісії міської ради з питань соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, культури, спорту, партнерських зв'язків, захисту прав військових, учасників бойових дій, ветеранів війни та їх родин, міська рада

ВІРІШИЛА:

1. Внести зміни до Положення про Центр надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради, затвердженого рішенням першого пленарного засідання дванадцятої сесії Кобеляцької міської ради восьмого скликання від 27 серпня 2021 року № 10 «Про затвердження Положень про відділи та сектори апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради», виклавши його в новій редакції, відповідно до додатку 1.
2. Внести зміни до Регламенту Центру надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради, затвердженого рішенням першого пленарного засідання дванадцятої сесії Кобеляцької міської ради восьмого скликання від 27 серпня 2021 року № 10 «Про затвердження Положень про відділи та сектори апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради», виклавши його в новій редакції, відповідно до додатку 2.
3. Доручити Виконавчому комітету Кобеляцької міської ради розробити та затвердити Порядок надання адміністративних послуг із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільна валіза».
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, культури, спорту, партнерських зв'язків, захисту прав військових, учасників бойових дій, ветеранів війни та їх родин.

Виконуючий повноваження
міського голови-секретаря міської
ради Василь КІПТІЛИЙ

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

Проєкт рішення сесії Кобеляцької міської ради підготовлено відділом Центр надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради

Начальник відділу Анна ГАЛЬ

ПОГОДЖЕНО:

Заступник міського голови Михайло БРЕЙКО

Керуючий справами (секретар)
Виконавчого комітету міської ради Олена ПОСТОЛЬНИК

Голова постійної комісії з питань соціального захисту, охорони здоров’я, освіти, культури, спорту, партнерських зв’язків, захисту прав військових, учасників бойових дій, ветеранів війни та їх родин Олександр ГОРБЕНКО

Начальник юридичного відділу Катерина ЖИТНИК

Начальник відділу організаційного забезпечення діяльності ради Олена ДАЦКО

Начальник відділу загальної, організаційної, архівної та кадрової роботи Олександр ТАРАСЕНКО

Додаток 1
ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вісімдесят дев’ятої сесії
Кобеляцької міської ради
восьмого скликання
27.11.2026 №

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради

РОЗДІЛ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Центр надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради (далі – Центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг для жителів, місце проживання яких зареєстроване на території громади.

1.2. Центр є структурним підрозділом (відділом) апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради та у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положення про центр.

1.3. Центр підпорядковується міській раді, її Виконавчому комітету, керуючому справи (секретарю) Виконавчого комітету та міському голові. Координує діяльність Центру міський голова.

1.4. Посадові інструкції працівників Центру затверджуються міським головою.

1.5. Центр немає статусу юридичної особи.

1.6. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру, як постійно діючого робочого органу або структурного підрозділу Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради, приймається міською радою.

1.7. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру. Рішення про їх утворення та визначення Переліку послуг, що надаються через такі робочі місця, приймається Виконавчим комітетом Кобеляцької міської ради. Організаційне забезпечення діяльності віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється Центром.

Розділ ІІ. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ І ПРАВА ЦЕНТРУ

2.1. Основним завданнями Центру є:

1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;

4) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

5) запобігання корупції, усунення посередництва під час надання послуг;

6) підвищення рівня поінформованості суб'єктів звернень про порядок надання послуг;

7) забезпечення формування витягів, виписок та довідок з державних та інших реєстрів у межах повноважень, визначених законодавством України;

8) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи.

2.2. 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) планує роботу Центру, подає пропозиції до перспективних і поточних планів роботи міському голові;

4) забезпечує розроблення Положення про Центр, Регламент та посадові інструкції працівників Центру та подає їх на затвердження в установленому порядку;

5) звітує про проведену роботу Центру;

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

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

8) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив Центр, щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

9) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

10) може здійснювати функції адміністратора;

11) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про Центр;

12) забезпечує визначення потреб у навчанні адміністраторів, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія) та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг.

2.3. Основними завданнями працівника Центру 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 у випадках, передбачених законом;

6^{-1}) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

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

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

9) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

10) забезпечення виконання завдань та обов'язків, покладених на Центр Законом України «Про адміністративні послуги» з дотриманням принципів, вимог та процедур, визначених Законом України «Про адміністративну процедуру».

2.4. Працівник Центру має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, 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;

6) приймати вхідний пакет документів, який подається уповноваженим представником суб'єкта звернення або представника в особі старости населеного пункту, який/яка пред'являє документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження;

7) порушувати перед керівником Центру питання щодо вжиття заходів необхідних для забезпечення належної та ефективної роботи Центру.

РОЗДІЛ ІІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦЕНТРУ

3.1. Надання адміністративних послуг через Центр забезпечується шляхом взаємодії адміністратора із суб'єктами надання адміністративних послуг.

На підставі узгоджених рішень Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради та відповідних суб'єктів надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр посадовими особами таких суб'єктів.

Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у Центрі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та /або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обгрунтування їх прийняття.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається Кобеляцькою міською радою або Виконавчим комітетом Кобеляцької міської ради за поданням такого переліку начальником Центру.

3.3. На підставі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр можуть надаватися інші адміністративні та публічні послуги;

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

3.5. Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом, що утворив центр, 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.

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.

3.6. 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.

3.7. Центр повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

3.8. За рішенням 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).

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

3.10. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора – посадової особи місцевої ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

3.11. Керівник Центру призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

3.12. Працівники Центру призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою.

3.13. Кількість працівників Центру затверджується рішенням Кобеляцької міської ради.

3.14. Адміністратор Центру має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру, а державний реєстратор Центру номерну гербову печатку установленого зразка.

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

3.16. Графік роботи Центру затверджується рішенням Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради.

Графік роботи його віддалених робочих місць та пересувного віддаленого робочого місця адміністратора затверджується розпорядженням міського голови.

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, та становить не менше як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

3.17. За рішенням органу (посадової особи), що утворив Центр, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

3.18. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється з місцевого бюджету.

3.19. Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг.

Розділ IV «ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ЦЕНТРУ»

4.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг та працівники Центру несуть відповідальність за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, визначеному законодавством України.

4.2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів та інших посадових осіб Центру можуть бути оскаржені до керівництва відповідного суб’єкта надання адміністративних послуг, міського голови, до судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому законодавством України.

4.3. Шкода, заподіяна посадовими особами суб’єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому законодавством України.

4.4. Працівники Центру несуть відповідальність за несвоєчасне та неналежне виконання обов’язків, передбачених цим Положенням і посадовими інструкціями, у порядку, визначеному законодавством України.

Виконуючий повноваження
міського голови-секретар
міської ради Василь КІПТІЛИЙ

Додаток 2
ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вісімдесят дев'ятої сесії
Кобеляцької міської ради восьмого скликання
27.11.2026 №

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету Кобеляцької міської ради

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

1.3. 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.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр та Регламентом Центру.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині міста, в зручному для суб'єктів звернення місці за адресою: м. Кобеляки, вул. Касьяна, 29.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.2. 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.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

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

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами 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, територіальний підрозділ центру, віддалене (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, та на пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.6. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування Центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, а також площа пересувного віддаленого робочого місця адміністратора «Мобільний адміністратор» повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування повинна становити не менш як 100 кв. метрів.

2.8. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу офіційного вебсайту, 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;

- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

- Положення про Центр;

- Регламент Центру.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися 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.

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

2.11. 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. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Керівник Центру може 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).

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

4. Робота інформаційного підрозділу Центру

4.1. Для 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 у Центрі утворено інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ 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.

4.2. На офіційному вебсайті Центру 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.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на офіційному вебсайті, повинна бути актуальною і повною. Інформація на офіційному вебсайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

5. Керування чергою в Центрі

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою термінала 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).

5.3. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, 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 та/або електронної реєстрації на офіційному вебсайті Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

6. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

6.1. 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.

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

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

6.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

6.6. Адміністратор Центру складає супровідну картку про проходження справи з описом вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у трьох примірниках.

6.7. Суб'єктові звернення надається примірник супровідної картки про проходження справи вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник супровідної картки про проходження справи вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі. Третій примірник супровідної картки про проходження справи передається суб'єктові надання адміністративних послуг.

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

6.9. 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 у супровідній картці про проходження справи.

6.10. 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.

6.11. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до супровідної картки про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Супровідна картка про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1-6.11 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в супровідній картці 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.

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

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

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

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

- 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.

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається у супровідній картці про проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений у супровідній картці про проходження справи, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до супровідної картки про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому 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 зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

8.5. 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.

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив Центр, зберігається у Центрі.

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

9. Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів

9.1. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

«Мобільний адміністратор» – обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету (мобільна валіза ЦНАП).

Формування комплекту програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється залежно від адміністративних послуг, які надаються на такому робочому місці.

Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

9.2. Виконавчий комітет Кобеляцької міської ради визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому.

Сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується для надання адміністративних послуг та видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) маломобільним групам населення.

9.3. Складення (уточнення) маршруту та графіка роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється не рідше одного разу на тиждень на підставі заяв про надання відповідного сервісу. Якщо у роботі пересувного віддаленого робочого місця адміністратора беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг, маршрут та графік роботи погоджується із зазначеними суб'єктами.

Інформація про маршрут та графік роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому.

9.4. Заяви про надання відповідного сервісу подаються до Центру, їх територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів суб'єктами звернення, їх представниками, родичами, особами, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, а також старостами, закладами охорони здоров'я, закладами соціального захисту, іншими закладами та установами, де проживають/перебувають суб'єкти звернення, одним із таких способів:

1) в усній формі – у разі відвідування Центру, територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора або подання заяви за телефоном;

2) у паперовій формі – у разі надсилання заяви поштою;

3) в електронній формі – у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему.

9.5. Про застосування відповідного сервісу адміністратор невідкладно повідомляє особі, яка подала заяву, а за наявності обґрунтованих причин – у строк не пізніше наступного робочого дня з дня отримання заяви у спосіб, вказаний нею в заяві.

У разі потреби адміністратор звертається до суб'єкта звернення або особи, яка подала заяву, для уточнення відомостей, зазначених у ній.

9.6. У повідомленні про застосування відповідного сервісу обов'язково зазначаються дата та місце, за якими буде надана адміністративна послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати безпосередньо на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора.

9.7. У повідомленні про відмову у застосуванні відповідного сервісу обов'язково зазначаються підстави такої відмови (одна або кілька), а саме:

1) суб’єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 9.2 цього Регламенту;

2) послуга не включена до переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора;

3) суб’єкт звернення проживає/перебуває за межами Кобеляцької територіальної громади, яка обслуговується пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора.

9.8. Візит адміністратора до суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до графіка роботи, визначеного Виконавчим комітетом Кобеляцької міської ради, на службовому або громадському транспорті чи пішки залежно від складу ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів, маршруту руху та кількості суб’єктів звернення, які обслуговуються.

Про свій візит адміністратор попереджає суб’єкта звернення або особу, яка подала заяву, про надання відповідного сервісу.

9.9. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 9.7. цього Регламенту.

9.10. Прийняття та опрацювання вхідного пакета документів, а також повернення вихідного пакета документів на пересувних віддалених робочих місцях адміністратора здійснюється відповідно до вимог цього Регламенту.

Виконуючий повноваження
міського голови-секретаря міської
ради Василь КІПТІЛИЙ