



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації

21.11.2023

№ 569

РЕГЛАМЕНТ

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

I. Загальна частина

1.1. Регламент Управління (Центру) надання адміністративних послуг Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Управління (Центру) надання адміністративних послуг Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – управління), віддалених робочих місць адміністраторів (у разі утворення), порядок дій адміністраторів управління та їх взаємодії із 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 в управлінні здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, зокрема 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. Управління у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської

ради, розпорядженнями Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, наказами начальника управління (Центру) надання адміністративних послуг Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, Положенням про управління та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується управління та віддалені робочі місця адміністраторів

2.1. Управління розміщено за адресою:
проспект Голосіївський 42, м. Київ, 03039.

З метою забезпечення якісного, доступного та своєчасного надання адміністративних послуг віддалені місця для роботи адміністраторів розміщено за адресою: проспект Науки, 43, м. Київ, 03028.

На вході до приміщення управління розміщено інформаційну вивіску з найменуванням управління та графіком його роботи.

Графік роботи управління та віддалених місць для роботи адміністраторів затверджує голова Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

У приміщенні управління та у приміщенні де розміщено віддалені місця для роботи адміністраторів облаштовано інформаційні стенди із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньої для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

Вхід облаштований зручними сходами та пандусом з поручнями для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

У приміщенні управління та у приміщенні де розміщено віддалені місця для роботи адміністраторів облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до управління території є місце для стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення з інвалідністю.

У приміщенні, де розміщується управління, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо). Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється на конкурсній основі.

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

Надання платних супутніх послуг адміністраторам управління заборонено.

2.2. Приміщення управління поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками управління. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини управління.



Відкрита частина включає:
сектор інформування (рецепції);
сектор очікування;
сектор обслуговування (надання послуг).

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

Вхід до закритої частини управління суб'єктам звернення забороняється.

2.3. Сектор інформування (рецепції) облаштовано при вході до приміщення. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи управління та порядку надання адміністративних послуг.

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

Сектор інформування (рецепції) укомплектований столами, місцями для сидіння, комп'ютерною технікою із доступом до мережі Інтернет та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

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

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

У секторі очікування облаштовані місця для суб'єктів звернень.

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

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування встановлені платіжні термінали зокрема POS-термінали.

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

2.6. Площа секторів очікування та обслуговування управління та приміщення, де розміщено віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх



утворення), є достатню для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів управління.

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

найменування управління, його місцезнаходження та адреса віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, адреси веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи управління та віддалених робочих місць адміністраторів;
перелік адміністративних послуг, які надаються через управління, віддалені робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
строки надання адміністративних послуг;

Положення про управління;

Регламент управління.

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

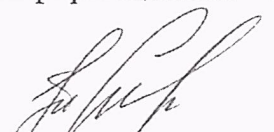
2.9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторах інформування (рецепції) та очікування, в стелажах інформаційної системи «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві» із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.10. Особам з інвалідністю та інших маломобільних груп населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення на інформаційних моніторах голосової інформації, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2.11. Надання консультацій представниками суб'єктів надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

III. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг

3.1. Голосіївська районна в місті Києві державної адміністрації, а також начальник управління, можуть вносити суб'єктам надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності розроблення інформаційних та



технологічних карток адміністративних послуг, а також доручення щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкти надання адміністративних послуг своєчасно інформують про це управління та готують відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами чинного законодавства України.

IV. Інформаційне забезпечення роботи управління

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

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

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

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

4.2. Управління висвітлює інформацію, що зазначена в пункті 2.7 цього Регламенту, на субвеб-сайті Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі єдиного веб-порталу територіальної громади міста Києва, а також відомості про місце розташування управління, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення), та іншу корисну інформацію для суб'єктів звернення, шляхом взаємодії з відділом організаційної роботи, внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні (зокрема в інформативних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на сторінці веб-сайту управління має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до управління, віддалених робочих місць адміністраторів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг управлінням у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.



V. Керування чергою в управлінні

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення в управлінні та віддалених робочих місцях адміністраторів наявна система керування електронною чергою з метою запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

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

5.3. В управлінні та віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

Попередній запис може проводитися шляхом особистого звернення до управління, віддалених робочих місць адміністраторів засобами телефонного зв'язку, шляхом реєстрації на офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг міста Києва, або у інший передбачений спосіб. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівництвом управління години.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів в управлінні

6.1. Прийняття заяви від суб'єкта та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів із результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в управлінні та віддалених робочих місцях адміністраторів.

У випадках, передбачених чинним законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор управління формує заяву в електронній формі, друкує та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, зокрема 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.



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 чинного законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформляються дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів в управлінні, у віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення) особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках передбачених Законом засобами телекомунікаційного зв'язку або через інформаційну систему «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві», зокрема з застосуванням електронного підпису та інших засобів автентифікації особи.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

6.5. Адміністратор управління перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення у заповненні бланка заяви. У разі виявлення неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу щодо їх усунення. Суб'єкт звернення власним підписом підтверджує правильність внесених до заяви відомостей.

6.6. Адміністратор управління здійснює реєстрацію заяви на отримання адміністративної послуги шляхом внесення даних у паперовій або електронній формі. Після внесення даних, справі присвоюється реєстраційний номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується в описі вхідного пакета документів.

Порядок надання адміністративних послуг в електронній формі, зокрема через інформаційну систему «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві», встановлюється в установленому порядку.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг в управлінні, віддалених робочих місцях адміністраторів ведеться централізовано в інформаційній системі «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві».



6.7. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги, у двох примірниках. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються чинним законодавством України та інформаційною картою адміністративної послуги.

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

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом із проставленням іменної печатки (штампа) відповідного адміністратора управління, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи (зокрема в електронній формі) у суб'єкта надання адміністративної послуги.

6.9. Адміністратор управління під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку, інший визначений чинним законодавством спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. У разі отримання вхідного пакету документів засобами поштового зв'язку, що не містить інформації про прийнятний спосіб повідомлення суб'єкта звернення, адміністратор управління не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис (або його скан-копію) вхідного пакета документів електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного або поштового зв'язку.

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

6.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор управління вносить до листа про проходження справи у паперовій або електронній формі. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1-6.12 цього Регламенту, адміністратор управління зобов'язаний, не пізніше наступного робочого дня або



інший термін, визначений чинним законодавством України, з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення по справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано та проставленням іменної печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи та у разі потреби формується акт приймання-передачі.

7.2. Передача справ у паперовій формі від управління, віддалених робочих місцях адміністраторів до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або передачі працівником управління, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, що передбачені чинним законодавством.

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 листа про проходження справи та акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

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

своєчасно інформувати управління 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 (зокрема шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора управління про хід розгляду справи.

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



VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктам звернень

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до управління, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення) про що зазначається в листі проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

8.2. Адміністратор управління у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (зокрема його представникові (законному представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених чинним законодавством України, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів та зберігається в матеріалах справи.

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

8.5. Відповідальність за несвочасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори та начальник управління.

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

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

Інформація про адміністративні послуги, що надані віддаленим робочим місцем адміністраторів, надається управлінню для узагальнення.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги, якщо інше не передбачено чинним законодавством.



8.7. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення по справі, крім випадків, визначених чинним законодавством.

Адміністратор управління у день надходження заяви здійснює її реєстрацію.

Суб'єкт надання адміністративної послуги не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає перелік документів, що були поданні до управління для надання адміністративної послуги.

Адміністратор управління у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкта звернення.

Виконувач обов'язків начальника
Управління (Центру) надання
адміністративних послуг

Тетяна СТОРОЖЧУК