

У К Р А Ї Н А
Р І Ш Е Н Н Я

ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

від « 20 » вересня 2011 року

№ 969

м. Кіровоград

Про затвердження Положення
про Центр надання адміністративних
послуг міста Кіровограда,
Технічного регламенту Центру
надання адміністративних
послуг міста Кіровограда та
Загального регламенту Центру
надання адміністративних
послуг міста Кіровограда

Керуючись ст. 52, 59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", на виконання протокольного рішення від 10 червня 2011 року за результатами засідання Комітету з економічних реформ з питань реформування сфери надання органами державної влади, місцевого самоврядування адміністративних послуг та результатів проведення регуляторної реформи, Плану заходів з реалізації комплексного проекту з реформування системи надання адміністративних послуг міста Кіровограда та створення Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), затвердженого розпорядженням міського голови від 22 серпня 2011 року № 128, з метою упорядкування діяльності ЦНАП, визначення єдиних стандартів та вимог до обслуговування відвідувачів, технічного оснащення робочих місць працівників ЦНАП виконавчий комітет Кіровоградської міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда, що додається.
2. Затвердити Технічний регламент Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда, що додається.
3. Затвердити Загальний регламент Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда, що додається.

4. Відділу дозвільних процедур Кіровоградської міської ради забезпечити:

виконання та постійний моніторинг дотримання вимог Положення про ЦНАП, Технічного регламенту ЦНАП, Загального регламенту ЦНАП представниками адміністративних органів міста Кіровограда;

ознайомлення місцевих дозвільних органів із цим рішенням;

проведення наради із адміністративними органами, залученими у роботі ЦНАП, щодо роз'яснення організації роботи в Центрі надання адміністративних послуг міста Кіровограда.

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на міського голову Саїнсуса О.Д.

Міський голова

О.Саїнсус

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням виконавчого комітету
Кіровоградської міської ради
від « 20 » вересня 2011 року

№ 969

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда

I. Загальні положення

1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда (далі - Положення) розроблене відповідно до законів України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців», «Про звернення громадян», постанов Кабінету Міністрів України від 21.05.2009 року № 526 «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», від 17.07.2009 року № 737 «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг».

1.2. Положення встановлює організаційні принципи роботи працівників виконавчих органів міської ради та представників місцевих дозвільних органів, державних адміністраторів, комунальних підприємств та установ в одному приміщенні з питань надання адміністративних послуг та порядок взаємодії учасників Центру надання адміністративних послуг з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг, скорочення термінів та координації дій усіх учасників з надання адміністративних послуг, в тому числі видачі документів дозвільного характеру та здійсненні державної реєстрації суб'єктів господарювання.

1.3. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх учасників Центру надання адміністративних послуг (далі –Центр).

1.4. Центр об'єднує в одному приміщенні працівників виконавчих органів міської ради, працівників місцевих дозвільних органів, державних адміністраторів, державних реєстраторів та представників комунальних підприємств, уповноважених відповідно до діючого законодавства України забезпечувати юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, довідок, погоджень, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

1.5. Основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі надання адміністративних послуг, оснащення робочих місць працівників, залучених до роботи Центру, графік їх роботи визначається Технічним

регламентом Центру надання адміністративних послуг, який затверджується виконавчим комітетом міської ради.

1.5.1 Технічний регламент Центру надання адміністративних послуг – (надалі – Технічний регламент) є нормативним документом, який визначає основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі надання адміністративних послуг, оснащення робочих місць працівників, залучених до роботи Центру.

1.6. Центр адміністративних послуг – робочий орган виконкому міської ради, який об'єднує представників адміністративних органів, державних адміністраторів та державних реєстраторів для забезпечення взаємодії усіх учасників Центру у досягненні його мети.

1.7. Метою Центру є забезпечення:

1.7.1. організації прийому та реєстрації заяв і клопотань для подальшого юридичного оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою;

1.7.2. формування дозвільних справ, вчинення реєстраційних дій, формування, ведення та зберігання реєстраційних справ суб'єктів господарювання, організації документообігу для якісного надання адміністративних послуг суб'єктам звернень;

1.7.3. напрацювання і застосування методів та засобів для мінімізації і ліквідації корупційних загроз, що можуть виникати під час взаємовідносин між суб'єктами звернень та адміністративними органами;

1.7.4. спрощення та оптимізація системи надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

1.8. Загальні принципи роботи учасників Центру:

1.8.1. доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;

1.8.2. дотримання стандартів надання послуг;

1.8.3. відповідність розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням;

1.8.4. відкритість та прозорість;

1.8.5. зрозумілість процедур;

1.8.6. оперативність у вирішенні питань;

1.8.7. забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень.

1.9. Принципи співпраці учасників Центру:

1.9.1. суворе дотримання законодавчих та інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок надання адміністративних послуг;

1.9.2. встановлення єдиних вимог до порядку видачі документів дозвільного характеру та надання інших адміністративних послуг;

1.9.3. забезпечення рівності прав суб'єктів звернень;

1.9.4. беззастережне дотримання принципу організаційної єдності;

1.9.5. інформування всіх учасників Центру про зміни, які відбулися в

законодавчих та інших нормативно-правових актах щодо процедур надання адміністративних послуг;

1.9.6. оперативне реагування та усунення виявлених недоліків, які можуть стати причиною порушення термінів надання адміністративних послуг та погіршувати якість обслуговування відвідувачів;

1.9.7. сприяння налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників Центру та суб'єктів звернень;

1.9.8. сприяння формуванню позитивної думки суб'єктів господарської діяльності та громадськості щодо системи надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.10. Учасники Центру у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями органів виконавчої влади, Кіровоградської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, прийнятими у межах їх повноважень, а також цим Положенням.

II. Визначення термінів

2.1. У цьому Положенні терміни вживаються у нижче наведеному значенні:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, довідок, погоджень, актів, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Адміністративний орган – орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування, державне чи комунальне підприємство, установа, організація, що на виконання закону надає адміністративну послугу.

Державний адміністратор – посадова особа міської ради (її виконавчого органу), яка організовує видачу (видає оформлені місцевими дозвільними органами) суб'єктам господарювання документів дозвільного характеру та забезпечує взаємодію місцевих дозвільних органів.

Державний реєстратор – посадова особа міської ради (її виконавчого органу), уповноважена відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» на вчинення дій та прийняття рішень від імені держави, у сфері державної реєстрації.

Дозвільна (погоджувальна) процедура – сукупність дій, що здійснюються суб'єктами господарювання/громадянам, державними адміністраторами та дозвільними органами під час проведення погодження

(розгляду), оформлення, надання висновків тощо, які передують отриманню документа дозвільного характеру.

Учасники Центру надання адміністративних послуг - Кіровоградська міська рада та її виконавчі органи, державні адміністратори, державні реєстратори, територіальні (місцеві) органи виконавчої влади, державні та комунальні підприємства, установи, їх посадові та службові особи, задіяні у забезпеченні організації надання адміністративних послуг.

Місцеві дозвільні органи - міська рада (її виконавчі органи), територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону від свого імені проводити чи залучатися до проведення експертизи та обстеження об'єктів, на які видається документ дозвільного характеру, видавати документи дозвільного характеру у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Працівник Центру – посадові та службові особи учасників Центру, які задіяні у роботі із прийому суб'єктів звернень з питань надання встановленого переліку адміністративних послуг у Центрі.

Суб'єкт звернення – фізична чи юридична особа, що звертається до адміністративного органу чи його представника, державного адміністратора, державного реєстратора із заявою з метою юридичного оформлення умов реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

Суб'єкт господарювання – зареєстрована в установленому законодавством порядку юридична особа (фізична особа - підприємець) незалежно від її організаційно-правової форми та форми власності, яка має намір провадити або провадить господарську діяльність, крім органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Спеціально уповноважений орган з питань дозвільної системи у сфері господарської діяльності (далі - уповноважений орган) - центральний орган виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері підприємництва.

Стандарт адміністративної послуги (інформаційні та технологічні картки) - це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема умови та відповідальних осіб.

2.2. Інші терміни вживаються у значеннях згідно із законами України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців», постанов Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 року № 737 «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг», від 21.05.2009 року № 526 «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності».

III. Структура Центру

3.1. Внутрішня структура Центру включає в себе організаційне поєднання в одному приміщенні адміністративних органів та їх посадових і службових осіб, що має забезпечувати дотримання та функціонування принципу організаційної єдності в процесі надання встановленого переліку адміністративних послуг.

3.2. Органи та посадові особи, задіяні у роботі Центру:

- відділ дозвільних процедур, Реєстраційна палата Кіровоградської міської ради;
- відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради;
- виконавчі органи міської ради, представники органів виконавчої влади та комунальних підприємств;
- Дозвільний центр міста Кіровограда;
- місцеві дозвільні органи та органи державної виконавчої влади (згідно з укладеними договорами про співробітництво, розпорядчими актами відповідних органів);

3.3. Кількість робочих місць, задіяних у обслуговуванні відвідувачів, порядок черговості їх обслуговування та реєстрації їх звернень встановлюється Технічним регламентом Центру.

3.4. Кількість працівників виконавчих органів міської ради, задіяних у роботі з відвідувачами, визначається внутрішньою структурою виконавчих органів міської ради, задіяних у роботі Центру.

3.5. Кількість представників місцевих (територіальних) органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ, задіяних у роботі Центру, визначається в межах граничної чисельності робочих місць відповідно до договорів про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

IV. Організаційне забезпечення роботи Центру

4.1. Організаційне забезпечення Центру здійснює його координатор – начальник відділу дозвільних процедур Кіровоградської міської ради.

4.2. Координатор Центру:

4.2.1. забезпечує організацію діяльності Центру та взаємодії учасників Центру, їх посадових та службових осіб;

4.2.2. проводить аналіз кількості звернень, виданих документів, у тому числі дозвільного характеру, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній

конкретній адміністративній послугі, узагальнює статистичні дані діяльності Центру;

4.2.3. вносить пропозиції керівникам адміністративних органів та виконавчого комітету міської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

4.2.4. вносить пропозиції керівникам адміністративних органів, керівництву виконавчого комітету міської ради з питань підбору кадрів, розстановки робочих місць та проведення навчань із працівниками, залученими до роботи Центру;

4.2.5. забезпечує співпрацю Центру із уповноваженими органами з питань дозвільної системи та державної реєстрації;

4.2.6. організовує вирішення питань матеріально-технічного забезпечення діяльності Центру;

4.2.7. вносить пропозиції керівництву учасників Центру щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності представників (працівників), задіяних у роботі Центру;

4.2.8. забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через Центр та функціонування Центру.

4.3. Керівництво структурними одиницями Центру здійснюють відповідні посадові особи (керівники відділів, відділів у складі управлінь, секторів) відповідно до обсягу повноважень та посадових інструкцій.

4.4. Методичне забезпечення діяльності учасників Центру в частині реалізації дозвільних процедур та державної реєстрації здійснюють відповідні уповноважені органи, визначені діючим законодавством (їх територіальні органи).

4.5. Адміністративні органи через засоби масової інформації забезпечують оприлюднення та вільний доступ до необхідних суб'єктам звернень відомостей щодо юридичного оформлення умов реалізації їх прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (отримання матеріальної допомоги, роз'яснень, довідок, рішень, започаткування та провадження господарської діяльності, зокрема про порядок надання документів дозвільного характеру, перелік документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, зразки заяв та необхідних бланків, терміни видачі документів дозвільного характеру, підстави для призупинення дії або анулювання документів дозвільного характеру, розміру плати за їх видачу (у разі встановлення) тощо).

V. Основні завдання та функції учасників Центру із надання документів дозвільного характеру

5.1. Удосконалення дозвільної системи шляхом спрощення та впорядкування процесів дозвільних (погоджувальних) процедур.

5.2. Надання суб'єкту господарювання вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання документа дозвільного характеру, зокрема щодо:

5.2.1. переліку документів, необхідних для отримання певного документа дозвільного характеру;

5.2.2. терміну дії відповідного документа дозвільного характеру або необмеженості строку його дії;

5.2.3. вартості (у випадку встановлення плати) чи безоплатності процедури надання документа дозвільного характеру, документів, необхідних для отримання такого документа;

5.2.4. терміну прийняття рішення про надання або відмову у наданні документа дозвільного характеру;

5.2.5. вичерпного переліку підстав для відмови у наданні документа дозвільного характеру або його анулювання;

5.2.6. переліку адміністративних органів, уповноважених видавати документи дозвільного характеру.

5.3. Видача бланків заяв (клопотань), надання допомоги при їх заповненні.

5.4. Прийняття від суб'єкта господарювання заяви про видачу документа дозвільного характеру та перевірка наявності повного комплексу документів та відповідності зазначених у них відомостей, необхідних для одержання документа дозвільного характеру. Прийняття повідомлення (декларації) про відповідність його матеріально – технічної бази вимогам законодавства при провадженні визначених законом дій щодо здійснення господарської діяльності без отримання документа дозвільного характеру (за декларативним принципом).

5.5. Формування державним адміністратором дозвільної справи, її реєстрація, ведення та забезпечення її зберігання.

5.6. Організація державним адміністратором розгляду дозвільних справ відповідними місцевими дозвільними органами, забезпечення їх взаємодії та документообігу.

5.7. Організаційне та інформаційне забезпечення державним адміністратором здійснення (в разі необхідності) спільних дозвільних (погоджувальних) процедур представниками місцевих дозвільних органів для

забезпечення надання суб'єкту господарювання документа дозвільного характеру.

5.8. Здійснення державним адміністратором контролю за додержанням посадовими особами місцевих дозвільних органів термінів розгляду та видачі документів дозвільного характеру.

5.9. Видача суб'єкту господарювання документів дозвільного характеру представниками місцевих дозвільних органів або державним адміністратором виключно у приміщенні Центру із обов'язковим внесенням відповідних даних про видачу такого документа до загальнодержавного Реєстру документів дозвільного характеру.

5.10. Формування та ведення державними адміністраторами загальнодержавного Реєстру документів дозвільного характеру, збір та аналіз інформації від місцевих дозвільних органів, необхідної для його формування та ведення, в порядку, установленому уповноваженим органом.

5.11 Внесення пропозицій щодо удосконалення та спрощення дозвільних (погоджувальних) процедур.

5.12. Виконання інших завдань, передбачених чинним законодавством.

VI. Основні завдання та функції учасників Центру з питань забезпечення державної реєстрації суб'єктів господарювання

6.1. Забезпечення виконання повноважень із державної реєстрації суб'єктів господарювання в Центрі державними реєстраторами міської ради у спосіб та в межах, визначених Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців».

6.2. Надання суб'єктам господарювання вичерпної інформації щодо порядку та умов здійснення державної реєстрації.

6.3. Безоплатна видача форм (бланків) типових документів, необхідних для вчинення реєстраційних дій та надання практичної допомоги консультантами у їх заповненні.

6.4. Вчинення реєстраційних дій, передбачених Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців».

6.5. Надання відомостей з Єдиного державного реєстру.

6.6. Формування та зберігання реєстраційних справ.

6.7. Внесення відповідних даних про юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців до Єдиного державного реєстру.

6.8. Надання передбаченого законом обсягу інформації органам державної статистики, державної податкової служби, Пенсійного фонду України та фондів соціального страхування, забезпечення взаємодії із зазначеними органами у сфері державної реєстрації суб'єктів господарювання.

6.9. Організація забезпечення проведення виїмок документів із реєстраційних справ за вмотивованою постановою слідчих органів, надання документів з реєстраційних справ судовим органам за їх рішеннями у визначеному законом порядку.

6.10. Забезпечення передачі реєстраційних справ у випадках та в порядку, передбачених законом.

6.11. Організація взаємодії із учасниками Центру з питань надання відомостей з Єдиного державного реєстру у встановленому порядку.

VII. Основні завдання та функції учасників Центру з питань організації надання інших адміністративних послуг

7.1. Удосконалення системи надання адміністративних послуг шляхом спрощення та впорядкування процесів та процедур.

7.2. Надання суб'єкту звернення вичерпної інформації щодо вимог та порядку реалізації їх прав та законних інтересів, зокрема щодо:

7.2.1. переліку документів, необхідних для отримання певної адміністративної послуги;

7.2.2. вартості (у випадку встановлення плати) чи безоплатності процедури надання адміністративної послуги, документів, необхідних для її реалізації;

7.2.3. терміну прийняття рішення про задоволення або відмову у задоволенні заяви/клопотання;

7.2.4. вичерпного переліку підстав для відмови у задоволенні заяви/клопотання;

7.2.5. переліку адміністративних органів, уповноважених вирішувати питання, що є предметом звернення.

7.3. Видача бланків заяв (клопотань), надання допомоги при їх заповненні.

7.4. Прийняття від суб'єкта звернення заяви про надання певної адміністративної послуги та перевірка її відповідності вимогам законодавства, наявності повного комплексу документів, необхідних для позитивного вирішення питання.

Заява та документи приймаються за описом (додаток 1 до Положення), копія якого видається заявнику з відміткою про дату, номер їх реєстрації та підписом працівника Центру або адміністратора.

Реєстрація заяви та документів, що додаються до неї, у порядку, визначеному Загальним регламентом.

7.5. Формування справи (у випадку, передбаченому законодавством), її реєстрація, ведення та забезпечення її зберігання.

7.6. Організація розгляду звернення/клопотання відповідним адміністративним органом.

7.7. Організаційне та інформаційне забезпечення проведення (в разі необхідності) представниками адміністративних органів додаткових заходів, необхідних для належного вирішення заяви/клопотання.

7.8. Здійснення контролю за дотриманням адміністративними органами термінів розгляду та прийняття рішень щодо предмету звернення/клопотання.

7.9. Видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єкту звернення рішення щодо реалізації предмету звернення (лист-відповідь, довідка, акт тощо).

7.10. Внесення пропозицій щодо удосконалення та спрощення процедур надання адміністративних послуг.

7.11. Організація проведення особистого прийому громадян керівництвом міської ради та її виконкому, керівниками виконавчих органів міської ради у встановленому порядку за затвердженим графіком.

7.12. Забезпечення прийняття та реєстрації звернень громадян з особистих питань, звернень юридичних осіб, правоохоронних та інших органів, контроль за термінами їх розгляду та виконання.

7.13. Забезпечення реєстрації у встановленому порядку вхідної кореспонденції міської ради та її виконавчих органів.

7.14. Забезпечення прийняття та відправлення у встановленому порядку поштової вхідної та вихідної кореспонденції.

7.15. Виконання інших завдань, передбачених чинним законодавством, завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через Центр.

VIII. Порядок взаємодії учасників Центру із надання документів дозвільного характеру

8.1. При зверненні суб'єкта господарювання у Центр щодо отримання документа дозвільного характеру, учасники Центру здійснюють роботу, пов'язану з консультуванням, прийманням відповідних документів для надання необхідного документа дозвільного характеру та безпосередньо з видачею такого документа.

8.2. У випадку звернення безпосередньо до представника місцевого дозвільного органу за певним напрямком, суб'єкт господарювання подає документи за переліком, передбаченим законодавством. Після отримання заяви та супутніх документів, представник місцевого дозвільного органу забезпечує подання пакету документів державному адміністратору для внесення відповідних даних (реєстрації) до Реєстру документів дозвільного характеру та формування дозвільної справи.

Усі заяви щодо видачі документів дозвільного характеру та видача документів дозвільного характеру підлягають обов'язковій реєстрації державним адміністратором.

8.3. Заява та документи, що додаються до неї, приймаються в одному примірнику за описом з відміткою про дату прийому та підписом державного адміністратора або представника місцевого дозвільного органу, котрий прийняв документи. При складанні опису перевіряється наявність повного комплекту документів та відповідність зазначених у них відомостей, необхідних для одержання документа дозвільного характеру.

Реєстрація заяви та документів, що додаються до неї, здійснюється у порядку, визначеному Загальним регламентом.

8.4. Забороняється вимагати від суб'єкта господарювання для одержання документа дозвільного характеру документи, не передбачені законодавством.

8.5. Заява, документи, що додаються до неї, та їх опис формується у дозвільну справу державним адміністратором. Дозвільній справі призначається реєстраційний код з подальшим записом необхідних відомостей про справу у єдиний реєстр документів дозвільного характеру.

8.6. Реєстрація дозвільних справ проводиться з метою забезпечення їх обліку, зберігання, контролю за виконанням і оперативного використання наявної в справах інформації.

8.7. Державний адміністратор не пізніше наступного робочого дня після реєстрації дозвільних справ, сформованих за зверненнями суб'єктів господарювання, особисто передає матеріали таких звернень представнику місцевого дозвільного органу для розгляду відповідним місцевим дозвільним органам згідно із супровідним листом (додаток 2 до Положення), підписаним державним адміністратором.

8.8. Представник місцевого дозвільного органу, який приймає матеріали звернень суб'єктів господарювання від державного адміністратора, в супровідному листі ставить відмітку про дату їх прийняття та термін видачі відповідного документа (відмови у його наданні).

8.9. Місцеві дозвільні органи протягом десяти робочих днів з дати одержання від державного адміністратора матеріалів звернень, якщо інше не передбачено законом, забезпечують здійснення відповідної дозвільної (погоджувальної) процедури та особисто передають результати розгляду (документи дозвільного характеру, письмові повідомлення про відмову у видачі таких документів) державному адміністратору згідно із супровідним листом, підписаним уповноваженою особою, органу, який розглядав звернення та приймав рішення .

8.10. Державний адміністратор в день отримання документа дозвільного характеру (обґрунтованої відмови у видачі такого документа) від місцевих дозвільних органів вносить до Реєстру документів дозвільного характеру відмітку про результат дозвільної процедури, додає копію отриманого від місцевого дозвільного органу документа до дозвільної справи.

8.11. Державний адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання документа дозвільного характеру (обґрунтованої відмови у видачі такого документа) від місцевих дозвільних органів повідомляє суб'єкта господарювання про місце і час видачі документа дозвільного характеру.

Факт отримання документа дозвільного характеру (письмового повідомлення про відмову у видачі такого документа) засвідчується особистим підписом керівника юридичної особи, фізичної особи - підприємця або уповноваженої ним особи при пред'явленні документа, що засвідчує його особу, та документа про внесення плати за його видачу, якщо така плата передбачена законом.

Державний адміністратор не пізніше наступного дня з дня отримання документа, що засвідчує внесення плати за його видачу, передає такий документ відповідному місцевому дозвільному органу. Копія цього документа залишається у державного адміністратора.

8.12. У разі, якщо дозвільна процедура розбивається на декілька етапів та включає в себе послідовне погодження кількох дозвільних органів, державний адміністратор забезпечує проходження дозвільних

(погоджувальних) процедур або їх окремих етапів без участі суб'єктів господарювання за їх згодою.

8.13. У разі потреби проведення обстеження об'єкта, на експлуатацію (розміщення) якого отримується дозвільний документ, у випадках, передбачених законодавством, представники місцевих дозвільних органів можуть проводити його комплексне обстеження спільно.

Державний адміністратор організаційно та інформаційно забезпечує таку діяльність представників місцевих дозвільних органів та повідомляє (в разі необхідності) суб'єкта господарювання про дату проведення обстеження.

8.14. У разі необхідності справляння плати за отримання документа дозвільного характеру, адміністратор дозвільної системи повідомляє суб'єкта господарювання про розмір плати відповідно до чинного законодавства при прийнятті від нього документів.

8.15. Однією з форм видачі дозвільних документів за принципом організаційної єдності, що забезпечує узгодженість дій місцевих дозвільних органів під час здійснення дозвільних (погоджувальних) процедур, є спільні засідання представників місцевих дозвільних органів та державного адміністратора.

8.15.1. Протокол засідання є офіційним документом, який підтверджує обговорення і надання висновків спільного засідання. В разі виникнення спірних питань, що виникають у ході спільного засідання, приймається колегіальне рішення, яке заноситься до протоколу.

8.15.2. Суб'єкт господарювання може бути присутній на спільному засіданні у разі, якщо на засіданні розглядається його дозвільна справа.

8.15.3. Державний адміністратор забезпечує організацію роботи спільних засідань та повідомляє суб'єкта господарювання про дату та час її проведення.

8.16. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань видачі документів дозвільного характеру місцевим дозвільним органом або його посадовою особою (термінів розгляду, розміру плати тощо) державний адміністратор інформує про це координатора Центру, а також територіальний орган уповноваженого органу.

8.17. Представники місцевих дозвільних органів, організацій та установ, уповноважених надавати технічні умови на проектування, проводити обстеження об'єктів, співпрацюють у Центрі за визначеним графіком та/або беруть участь у роботі комісії з надання технічних умов та обстежень об'єктів проектування будівництва або реконструкції.

8.18. Документообіг в Центрі здійснюється на паперових носіях та в електронній формі.

ІХ. Порядок взаємодії учасників Центру з питань державної реєстрації суб'єктів господарювання

9.1. При зверненні суб'єкта господарювання у Центр щодо отримання адміністративної послуги з питань державної реєстрації, учасники Центру – державні реєстратори, спеціалісти Реєстраційної палати Кіровоградської міської ради здійснюють роботу, пов'язану з консультуванням, прийняттям відповідних документів, опрацюванням документів та вчиненням відповідних реєстраційних дій і видачі документів.

9.2. У випадку звернення безпосередньо до державного реєстратора, суб'єкт господарювання подає встановлений Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» пакет документів. Після отримання повного пакету документів, державний реєстратор приймає рішення щодо їх опрацювання та внесення до Єдиного державного реєстру відповідного запису.

9.3. Заява та документи, що подаються до державного реєстратора, приймаються в порядку, визначеному чинним законодавством, за описом з відміткою про дату прийому та підписом державного реєстратора. При складанні опису перевіряється наявність повного комплексу документів та відповідність зазначених у них відомостей, необхідних для проведення певної реєстраційної дії.

9.4. Державний реєстратор в день отримання документів інформує суб'єкта господарювання про термін виконання певних реєстраційних дій, який визначено чинним законодавством, або надає обґрунтовану відмову у проведенні реєстраційних дій.

9.5. Після опрацювання документів та проведення реєстраційних дій, документи формуються у реєстраційну справу.

9.6. У разі звернення до державного реєстратора представників органів державної влади, надання відомостей з Єдиного державного реєстру відбувається відповідно до чинного законодавства.

9.7. У разі проведення державним реєстратором будь-яких реєстраційних дій через автоматизовану систему збирання, накопичення, захисту та надання інформації (ЄДР), згідно із чинним законодавством, між державним реєстратором та органами державної статистики, державної податкової служби та Пенсійним фондом України відбувається обмін інформацією щодо вчинення реєстраційних дій.

Х. Порядок взаємодії учасників Центру з питань організації надання інших адміністративних послуг

10.1. При зверненні суб'єкта звернення у Центр щодо отримання певної адміністративної послуги, учасники Центру здійснюють роботу, пов'язану з консультуванням, прийманням відповідних документів, їх реєстрацією та безпосередньо з видачею або забезпеченням направлення суб'єкту звернення через засоби поштового зв'язку відповідного рішення із предмету звернення/клопотання.

10.2. Усі звернення/клопотання із питань, що відносяться до компетенції адміністративних органів, приймаються через працівників Центру.

10.3. Після отримання заяви/клопотання та супутніх документів, представник Центру забезпечує її/його направлення на розгляд відповідного адміністративного органу для прийняття рішення із повідомленням суб'єкта звернення про орієнтовний час отримання остаточного рішення щодо його розгляду.

10.4. Працівник Центру забезпечує взаємодію та документообіг між адміністративними органами та забезпечує контроль за дотриманням процедур та термінів, визначених для кожної окремої адміністративної послуги.

10.5. Заява та документи, що додаються до неї, приймаються за описом з відміткою про дату прийому та підписом працівника Центру, котрий прийняв документи. При складанні опису перевіряється наявність необхідного (передбаченого) комплекту документів та зазначених у них відомостей, необхідних для позитивного вирішення питання, що є предметом звернення/клопотання.

10.6. Заява, документи, що додаються до неї, та їх опис формується у відповідну справу працівником Центру, який координує відповідний напрямок роботи, реєструється у журналі обліку/реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг (додаток 3 до Положення).

Оригінал звернення (якщо уповноваженим суб'єктом є міська рада, виконавчий комітет міської ради або виконавчий орган міської ради) в день звернення передається у загальний відділ міської ради/відділ зі зверненнями громадян для її реєстрації у встановленому порядку; копія такого звернення із доданими матеріалами передається в день її/їх прийняття до виконання відповідному адміністративному органу для вирішення питання по суті звернення/клопотання із дотриманням вимог відповідних нормативних актів з питань документообігу та діловодства.

У випадку, якщо уповноваженим суб'єктом є інший адміністративний орган, заява та додані документи передаються не пізніше наступного

робочого дня до відповідного адміністративного органу для прийняття рішення по суті згідно із супровідним листом.

10.7. Реєстрація справ у окремому електронному журналі проводиться з метою забезпечення їх обліку, зберігання, контролю за виконанням і оперативного використання наявної в справах інформації.

10.8. Представник адміністративного органу, який приймає справу до виконання від працівника Центру, на супровідному листі ставить відмітку про дату її прийняття.

10.9. Адміністративні органи протягом терміну, визначеного для конкретної адміністративної послуги, забезпечують вирішення справи по суті звернення/клопотання (розгляд, прийняття рішення, підготовка та оформлення відповідного документу відмова у задоволенні заяви/клопотання, виконання інших заходів) та особисто передають результат розгляду справи працівникові Центру для їх видачі або направлення засобами поштового зв'язку суб'єкту звернення.

10.10. Працівник Центру в день отримання зареєстрованого відділом по роботі зі зверненнями громадян міської ради (іншим адміністративним органом) відповідного документа за результатами розгляду справи від адміністративного органу проводить відмітку про результат адміністративної послуги у журналі (паперовому та електронному) та забезпечує його видачу суб'єкту звернення у встановленому порядку.

10.11. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох етапів її вирішення та включає в себе організацію та здійснення додаткових заходів або послідовного погодження кількох адміністративних органів, працівник Центру забезпечує проходження цих процедур у встановленому порядку або їх окремих етапів без участі суб'єктів звернення, за їх згодою.

10.12. У разі виникнення потреби прийняття рішення колегіального дорадчого органу щодо предмету звернення/клопотання, працівник Центру організаційно та інформаційно забезпечує його прийняття та повідомляє (в разі необхідності) суб'єкта звернення про дату проведення відповідного засідання.

10.13. У разі необхідності справляння плати за отримання відповідної адміністративної послуги, працівник Центру повідомляє суб'єкта звернення про розмір та порядок її оплати відповідно до чинного законодавства під час прийняття від нього документів.

10.14. У разі встановлення факту порушення термінів розгляду звернення, процедури надання адміністративної послуги або вимог діючого

законодавства в процесі надання адміністративної послуги адміністративним органом або його посадовою чи службовою особою, працівник Центру інформує про це координатора Центру.

10.15. Перелік адміністративних послуг, стандарти та алгоритми їх надання затверджуються та, в разі необхідності, змінюються рішенням виконавчого комітету Кіровоградської міської ради.

10.16. Документообіг в Центрі здійснюється на паперових носіях та в електронній формі відповідно до встановленого порядку.

XI. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру

11.1. Фінансування діяльності Центру здійснюється за рахунок коштів міського бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

11.2. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється виконавчим комітетом міської ради через координатора Центру.

XII. Відповідальність

12.1. Посадові особи місцевих дозвільних органів, державні адміністратори, державні реєстратори та працівники Центру за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, несуть юридичну відповідальність у порядку, визначеному діючим законодавством України.

12.2. Дії або бездіяльність посадових осіб місцевих дозвільних органів, державних адміністраторів, державних реєстраторів та працівників Центру можуть бути оскаржені до керівництва відповідного адміністративного органу, міського голови, до судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому діючим законодавством.

12.3. Шкода, заподіяна державним адміністратором, державним реєстратором та посадовими особами місцевих дозвільних органів, а також працівниками Центру суб'єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому діючим законодавством.

Державний адміністратор О.Шкода

Додаток 1
до Положення про Центр
надання адміністративних послуг
міста Кіровограда

ОПИС

прийняття _____
(П.І.Б. посадової особи адміністративного органу)

від _____
(найменування заявника/суб'єкта господарювання)

пакету документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів	
1.	
2.	
...	

«__» _____ 201__ р.

реєстраційний № _____

(підпис відповідальної особи адміністративного органу)

(П.І.Б.)

(підпис заявника)

(П.І.Б.)

Державний адміністратор

О.Шкода

Додаток 2
до Положення про Центр
надання адміністративних послуг
міста Кіровограда

СУПРОВІДНИЙ ЛИСТ

до справи від «__» _____ 201__р. реєстраційний номер _____

прийнятої _____
(П.І.Б. відповідальної посадової особи адміністративного органу)

від _____

_____ (найменування заявника/суб'єкта господарювання)

для одержання _____

_____ (назва адміністративної послуги)

виконавець _____

_____ (назва адміністративного органу)

Перелік документів	
1.	
2.	
...	

Отримано «__» _____ 201__р. термін виконання «__» _____ 201__р.

_____ (посада представника адміністративного органу)

_____ (особистий підпис)

_____ (П.І.Б.)

_____ (особистий підпис відповідальної особи)

_____ (П.І.Б. відповідальної особи)

Державний адміністратор

О.Шкода

Додаток 3
до Положення про Центр
надання адміністративних послуг
міста Кіровограда

ЖУРНАЛ

обліку/реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг

Реєстраційний номер	Дата надходження заяви на отримання адміністративної послуги	Відомості про замовника: найменування, місце - знаходження	Назва адміністративної послуги	ПІБ, підпис працівника Центру надання адміністративних послуг	Результат надання адміністративної послуги	Підпис одержувача адмін. послуги	Примітки
1	2	3	4	5	6	7	8

Державний адміністратор

О.Шкода

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням виконавчого комітету
Кіровоградської міської ради
від « 20 » вересня 2011 року
№ 969

ТЕХНІЧНИЙ РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда

I. Загальні положення

1.1. Технічний регламент Центру надання адміністративних послуг (надалі – Технічний регламент) є нормативним документом, який визначає основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі надання адміністративних послуг (надалі – Центр), оснащення робочих місць працівників, залучених до роботи Центру.

1.2. Технічний регламент затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради. Скасування та внесення змін до Технічного регламенту здійснюється в порядку, визначеному для його затвердження.

1.3. Дотримання вимог Технічного регламенту є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів міської ради, представниками місцевих дозвільних органів, органів виконавчої влади, комунальних та державних підприємств, які здійснюють прийом у Центрі.

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання Технічного регламенту здійснюють відділ дозвільних процедур, відділ по роботі із зверненнями громадян, загальний відділ, сектор інформаційного та комп'ютерного забезпечення Кіровоградської міської ради.

II. Основні вимоги до технічного оснащення Центру

2.1. Загальні вимоги до технічного оснащення робочого місця:

Меблі	Стіл, 2 тумби, крісло, стілець
Комп'ютер	Не нижче Intel Pentium G840(BX80623G840) s1155, модуль пам'яті DDR3 Kingston 2Gb, жорсткий диск 500Gb, монітор 19", Програмне забезпечення Microsoft Windows XP
Принтер	Багатофункціональний пристрій Canon

Копір	Типу БФП Canon MF4010 Series, загальний
Телефон	Індивідуальний (внутрішня АТС)
Система управління чергою	Індивідуальне табло з прив'язкою до робочого місця, програмне забезпечення системи
Система відеонагляду	Загальна
Бази даних	ДОК.ПРОФ, довідники, електронна карта міста – загальний доступ; РДДХ, ЄДР – доступ відповідно до вимог законодавства (надається ДП «Інформаційно-ресурсний центр»)
Ідентифікатор	Індивідуальні із зазначенням найменувань органу, посади, прізвища, ім'я та по батькові працівника/керівника

2.2. Інформаційне забезпечення з питань графіків особистого прийому, процедур надання адміністративних послуг, порядку та умов обслуговування у Центрі здійснюється за допомогою інформаційних терміналів, інформаційних стендів, на зовнішньому сайті міської ради в мережі Інтернет.

2.3. Інші вимоги:

2.3.1. Забезпечення доступу до приміщення Центру та робочих місць особам із обмеженими можливостями.

2.3.2. Наявність облаштованих місць для очікування.

2.3.3. Наявність кімнат особистої гігієни.

2.3.4. Наявність вільного доступу до безкоштовного міського телефонного зв'язку;

2.3.5. Наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації;

2.3.6. Забезпечення приміщень засобами охоронної сигналізації або фізичною охороною.

III. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі

3.1. Органи та посадові особи, задіяні у роботі Центру:

3.1.1. Із питань безпосереднього обслуговування відвідувачів із застосуванням електронної системи управління чергою:

- відділ дозвільних процедур, Реєстраційна палата Кіровоградської міської ради;

- відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради;
- виконавчі органи міської ради, представники органів виконавчої влади та комунальних підприємств;
- Дозвільний центр міста Кіровограда;
- місцеві дозвільні органи та органи державної виконавчої влади (згідно з укладеними договорами про співробітництво, розпорядчими актами відповідних органів);

3.1.2. Із питань забезпечення обслуговування особистого прийому керівниками міської ради і її виконкому, виконавчих органів міської ради:

- відділ по роботі зі зверненнями громадян.

3.1.3. Із питань реєстрації вхідної/вихідної кореспонденції:

- загальний відділ Кіровоградської міської ради;
- відділ по роботі зі зверненнями громадян Кіровоградської міської ради.

3.1.4. Із питань організації роботи електронної системи управління чергою, перепускної системи, попереднього консультування:

- відділ дозвільних процедур, сектор інформаційного та комп'ютерного забезпечення Кіровоградської міської ради.

3.2. Прийом відвідувачів здійснюється із застосуванням електронної системи управління чергою.

3.2.1. Реєстрація у електронній системі управління чергою має забезпечувати відвідувача інформацією про:

- найменування Центру;
- дату та час реєстрації;
- порядковий номер у системі;
- питання (найменування органу), що є предметом звернення;
- робочі місця, на яких здійснюватиметься прийом;
- загальну кількість відвідувачів у черзі з предмету звернення.

3.3. Основні вимоги до режиму прийому на робочих місцях:

3.3.1. Час прийому відвідувачів (прийом документів, консультування) – щоденно у робочі дні з 09.00 до 16.00, у п'ятницю з 09.00 до 15.00.

3.3.2. Час опрацювання документів – з 16.00 до 17.15, у п'ятницю з 15.00 до 16.00.

3.3.3. Дозвільний центр міста Кіровограда та Реєстраційна палата Кіровоградської міської ради ведуть прийом за графіком роботи, згідно із додатком до Регламенту.

3.3.4. Обідня перерва – 1 год. в період з 12.00 до 13.00.

3.3.5. Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 2 хвилин.

3.3.5. Час опрацювання звернення (одного відвідувача):

- середній – 15 хвилин;
- максимальний – 25 хвилин.

3.3.6. Час технічної перерви робочого місця – раз на 2 години не більше 5 хвилин.

3.3.7. Керівники та працівники, задіяні у роботі Центру, зобов'язані вживати заходів до максимального зменшення часу очікування відвідувачами в черзі.

3.4. Реєстрація звернень:

3.5. Усі звернення з питань видачі документів дозвільного характеру підлягають обов'язковій реєстрації державним адміністратором за допомогою відповідних програмних засобів - Реєстру документів дозвільного характеру.

3.6. Вимоги до забезпечення відвідувачів бланками типових документів – безоплатно працівниками, задіяними у прийомі відвідувачів у Центрі.

IV. Відповідальність за недотримання Технічного регламенту

4.1. За недотримання вимог цього Технічного регламенту посадові особи міської ради несуть дисциплінарну та іншу юридичну відповідальність у порядку та відповідно до вимог діючого законодавства.

4.2. За недотримання вимог цього Технічного регламенту посадові та службові особи місцевих дозвільних органів, органів виконавчої влади та комунальних підприємств, установ і організацій, задіяні у роботі Центру, несуть встановлену законодавством юридичну відповідальність.

Координатор Центру у випадку виявлення порушень цього Технічного регламенту з боку осіб, зазначених у абзаці 1 цього пункту, має право звернутись до відповідного органу, підприємства чи організації із вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника (представника) на іншу особу.

Державний адміністратор

О.Шкода

Додаток
до Технічного регламенту Центру
надання адміністративних послуг
міста Кіровограда

Графік роботи Реєстраційної палати Кіровоградської міської ради

Реєстраційна палата	понеділок	вівторок	середа	четвер	п'ятниця
	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	Неприйомний день, час на опрацювання звернень

Графік роботи Дозвільного центру міста Кіровограда

Дозвільний орган	понеділок	вівторок	середа	четвер	п'ятниця
1	2	3	4	5	6
Управління містобудування та архітектури Кіровоградської міської ради	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00
Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Кіровоградської міської ради	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00
Кіровоградське міське управління УМНС України в Кіровоградській області	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	
Управління МНС України в Кіровоградській області	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	
Інспекція державного архітектурно-будівельного контролю в Кіровоградській області	9.00 -12.00	9.00 -12.00	9.00 -12.00	9.00 -12.00	
Державна інспекція з карантину рослин в Кіровоградській області	9.00 -12.00	9.00 -12.00	9.00 -12.00	9.00 -12.00	

1	2	3	4	5	6
Держуправління охорони навколишнього природного середовища в Кіровоградській області	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	
Державний заклад «Кіровоградська міська санітарно-епідеміологічна станція» МОЗ України	9.00 -16.00	9.00 -16.00	9.00 -16.00	9.00 -16.00	
Державний заклад «Кіровоградська обласна санітарно-епідеміологічна станція» МОЗ України	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	9.00 – 16.00	
Управління Держкомзему у місті Кіровограді Кіровоградської області	9.00 -16.00	9.00 -16.00	9.00 -16.00	9.00 -16.00	9.00 -16.00
Головне управління Держкомзему у Кіровоградській області	9.00-12.00		9.00-12.00		
Держземінспекція Головного управління Держкомзему у Кіровоградській області	9.00-12.00		9.00-12.00		
Відділ охорони культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації	14.00-16.00		14.00-16.00	14.00-16.00	
Управління культури та туризму Кіровоградської обласної державної адміністрації	14.00-16.00		14.00-16.00		
Управління ветеринарної медицини в місті Кіровограді		9.00-12.00	13.00-16.00	9.00-12.00	
Відділ ДАІ з обслуговування міста Кіровограда при УМВС України в Кіровоградській області	9.00-12.00		9.00-12.00	13.00-16.00	9.00-12.00
Служба автомобільних доріг у Кіровоградській області			13.00-16.00	13.00-16.00	

1	2	3	4	5	6
Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства		9.00-12.00		9.00-12.00	
Управління Державного комітету України з промислової безпеки, охорони праці та гірничого нагляду по Кіровоградській області		9.00-12.00	13.00-16.00	9.00-12.00	
Кіровоградське обласне виробниче управління меліорації і водного господарства		9.00-12.00		9.00-12.00	
Територіальне управління державної інспекції з енергозбереження в Кіровоградській області	13.00-16.00		9.00-12.00	13.00-16.00	
Головне управління агропромислового розвитку Кіровоградської обласної державної адміністрації		9.00-12.00		9.00-12.00	
Управління у справах преси та інформації Кіровоградської обласної державної адміністрації			9.00-12.00		
Спеціалізована інспекція Кіровоградської міської ради					9.00-12.00
Управління розвитку транспорту та зв'язку Кіровоградської міської ради					9.00-12.00
Головне управління житлово-комунального господарства Кіровоградської міської ради					9.00-12.00
Адміністративні органи, задіяні у проведенні погоджень на земельні роботи					9.00-12.00

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням виконавчого комітету
Кіровоградської міської ради
від « 20 » вересня 2011 року
№ 969

ЗАГАЛЬНИЙ РЕГЛАМЕНТ**Центру надання адміністративних послуг міста Кіровограда****1. Загальні положення**

1.1. Загальний регламент Центру надання адміністративних послуг в місті Кіровограді (далі - Регламент) встановлює порядок організації діяльності Центру надання адміністративних послуг в м. Кіровограді, визначає діяльність відповідальних працівників відділу дозвільних процедур міської ради та адміністративних органів, порядок їх взаємодії із одержувачами адміністративних послуг, координацію діяльності адміністративних органів міста Кіровограда в рамках Центру надання адміністративних послуг м. Кіровограда, організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг.

1.2. Основними принципами роботи Центру надання адміністративних послуг м. Кіровограда (далі – Центр, ЦНАП) є:

- принцип орієнтації на замовника - формування ефективної системи взаємодії працівників ЦНАП із замовниками;
- принцип інформованості замовників - забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення зацікавлених замовників;
- принцип найменшої дії - максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг;
- принцип делегування повноважень - забезпечення гнучкості в наданні адміністративних послуг з врахуванням специфічних особливостей і потреб замовників;
- принцип «зворотного зв'язку» - встановлення зворотного зв'язку з одержувачами адміністративних послуг.

1.3. Терміни, що використовуються в даному Регламенті, наведені в Положенні про Центр надання адміністративних послуг міста Кіровограда.

1.4. Послуги Центру надаються замовникам без справляння за них плати. Оплата за підготовку та надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до чинного законодавства.

2. Організація роботи Центру

2.1. Основним завданням Центру є:

- надання консультацій та роз'яснень замовникам щодо порядку отримання тих чи інших адміністративних послуг;
- надання вичерпної інформації та необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг; прийняття цих документів; їх реєстрація та направлення у встановленому порядку до органу, уповноваженому вирішувати питання по суті;
- забезпечення чіткого контролю за термінами виконання документів;
- видача результату адміністративної послуги, організація співпраці із місцевими та регіональними органами виконавчої влади;
- забезпечення організації документообігу у виконавчих органах міської ради із питань надання адміністративних послуг.

2.2. Організація роботи Центру покладається на відділ дозвільних процедур, загальний відділ, відділ по роботі зі зверненнями громадян, сектор інформаційного та комп'ютерного забезпечення Кіровоградської міської ради.

2.3. Питання функціонування діяльності адміністративних органів в рамках роботи Центру покладається на Координатора Центру.

2.4. Координатором Центру є начальник відділу дозвільних процедур Кіровоградської міської ради. Координатор Центру в межах своєї компетенції:

- здійснює поточне керівництво (координацію) діяльністю Центру надання адміністративних послуг, роботою працівників Центру;
- вносить пропозиції міському голові щодо структури, кадрового складу, технічного оснащення, кошторису витрат Центру;
- пропонує та коригує графік роботи адміністративних органів Центру;
- забезпечує взаємодію адміністративних органів;
- організовує інформаційне забезпечення Центру, зокрема, визначає час проведення інформаційних заходів;
- розглядає скарги замовників на діяльність працівників Центру, а також скарги, зауваження й пропозиції щодо функціонування ЦНАП;
- вносить пропозиції міському голові, іншим керівникам адміністративних органів щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників та Центру;
- організовує підвищення кваліфікації працівників Центру;
- реалізує інші функції щодо ЦНАП, надані йому міською радою та міським головою.

2.5. ЦНАП об'єднує в одному приміщенні працівників відділу дозвільних процедур, Реєстраційної палати та відповідальних працівників адміністративних органів, які уповноважені відповідно до чинного законодавства надавати адміністративні послуги та здійснювати роботу щодо прийняття, розгляду заяв і документів замовників з питань отримання адміністративних послуг.

2.6. Прийом вхідних пакетів та видача вихідних пакетів документів здійснюється виключно в Центрі. Адміністративні органи не можуть приймати вхідні пакети та видавати вихідні пакети документів за межами Центру.

2.7. Участь представника адміністративного органу, що представлений в ЦНАП, який здійснює прийом у приміщенні Центру, обліковується у журналі обліку відвідувань ЦНАП м. Кіровограда за формою згідно з додатком 1 до Регламенту. У випадку відмови працівника Центру заповнити даний журнал працівник відділу дозвільних процедур робить відповідну відмітку у журналі.

2.8. Графік роботи працівників ЦНАП визначається Технічним регламентом.

2.9. Персональний склад та кількість (не менше двох осіб) працівників Центру надання адміністративних послуг визначається керівником відповідного адміністративного органу.

2.10. Персональний склад працівників Центру визначається наказом (актом) керівника відповідного адміністративного органу.

В наказі (акті) зазначаються працівники адміністративного органу, які замінюють визначеного працівника ЦНАП у разі його відсутності.

2.11. Копія наказу (акта) керівника адміністративного органу про призначення/зміну працівників ЦНАП передається у відділ дозвільних процедур протягом трьох робочих днів з дня реєстрації такого наказу (акта).

2.12. Адміністративні послуги в рамках роботи ЦНАП надаються згідно з інформаційними та технологічними картками (стандарт адміністративних послуг), які розробляються адміністративними органами та затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради згідно з додатком 2 до Регламенту.

2.13. Керівник відділу дозвільних процедур представляє Центр надання адміністративних послуг при взаємодії з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, юридичними та фізичними особами.

2.14. У приміщенні адміністративних органів на доступному для огляду місці розміщується повна і вичерпна інформація про порядок отримання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності в ЦНАП, режим роботи ЦНАП, графік прийому в ЦНАП працівниками адміністративних органів та перелік адміністративних послуг, які надаються адміністративними органами в рамках роботи ЦНАП.

3. Функції, права і обов'язки працівників відділу дозвільних процедур та представників адміністративних органів в Центрі надання адміністративних послуг

3.1. Працівники відділу дозвільних процедур та працівники ЦНАП забезпечують:

- консультування замовників;

- прийняття від замовників вхідних пакетів;
- надання вихідних пакетів;
- підготовку пропозицій органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування щодо реалізації основних принципів державної політики з питань вдосконалення надання адміністративних послуг.

3.2. Основними завданнями працівників відділу дозвільних процедур є:

- надання вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання адміністративної послуги;
- прийняття документів, необхідних для одержання адміністративної послуги, їх реєстрація, формування вхідного пакету документів та його передача відповідним адміністративним органам;
- видача результату адміністративної послуги;
- забезпечення взаємодії адміністративних органів та ведення документообігу;
- контроль за додержанням посадовими особами адміністративних органів строків розгляду та видачі результату адміністративної послуги;
- формування та ведення реєстру документів дозвільного характеру та електронного документообігу;
- інформування посадової особи, якій він підпорядковується, про порушення вимог законодавства з питань функціонування ЦНАП;
- підготовка пропозицій міському голові, його заступникам, керівникам адміністративних органів щодо удосконалення процедури надання адміністративних послуг.

3.3. Основними завданнями працівників ЦНАП є:

- надання вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання адміністративної послуги;
- прийняття документів, необхідних для одержання адміністративної послуги, їх реєстрація, формування вхідного пакету документів та його передача відповідному адміністративному органу;
- забезпечення взаємодії з працівниками відділу дозвільних процедур та ведення документообігу;
- формування та ведення електронного документообігу;
- забезпечення додержання термінів розгляду адміністративної послуги відповідним адміністративним органом;
- інформування посадової особи, якій він підпорядковується, про порушення вимог законодавства з питань функціонування Центру;
- підготовка пропозицій міському голові, його заступникам, керівникам адміністративних органів щодо удосконалення процедури надання адміністративних послуг.

3.4. Посадові обов'язки працівника відділу дозвільних процедур встановлюються посадовою інструкцією.

3.5. В посадові обов'язки працівників ЦНАП вносяться зміни відповідно до функціональних обов'язків працівника Центру (опис робочого місця), додаток 3 до Регламенту.

3.6. Працівники відділу дозвільних процедур Кіровоградської міської ради, зобов'язані:

- дотримуватися вимог чинного законодавства України та цього Регламенту;
- надавати суб'єктам господарської діяльності та громадянам вичерпну інформацію щодо вимог та порядку одержання адміністративної послуги, а також про вичерпні підстави відмови у їх наданні;
- у разі, якщо адміністративна послуга є платною, надавати вичерпну інформацію, необхідну для внесення ним плати;
- здійснювати контроль за дотриманням термінів надання адміністративних послуг.

3.7. Представники адміністративних органів, які беруть участь у роботі ЦНАП, зобов'язані:

- бути присутніми у встановлений час у ЦНАП для забезпечення прийому громадян та суб'єктів господарської діяльності;
- у дні роботи в Центру вести документообіг, вносити інформацію в програмне забезпечення електронного документообігу, заповнювати журнал відвідувань ЦНАП;
- забезпечувати подання вхідних пакетів, отриманих від працівників відділу дозвільних процедур, на розгляд посадових осіб адміністративного органу;
- передавати підготовлені вихідні пакети працівникам відділу дозвільних процедур для видачі замовникам.

3.8. Працівники відділу дозвільних процедур та працівники адміністративних органів мають право:

- вимагати від заявників подання вхідних пакетів в повному обсязі, передбаченому чинним законодавством, та представлення достовірної інформації;
- відмовляти в прийнятті та передачі для подальшого опрацювання неналежно оформлених документів та неповних пакетів документів;
- вносити пропозиції міському голові, керівникам адміністративних органів щодо вдосконалення роботи Центру.

3.9. Працівники відділу дозвільних процедур та представники адміністративних органів не несуть відповідальності за достовірність та дійсність поданих фізичними особами та представниками юридичних осіб документів (їх копій) та проставлених печаток для отримання адміністративних послуг.

4. Робота з вхідним пакетом документів

4.1. Представник адміністративного органу в ЦНАП після отримання вхідного пакету здійснює запис у журналі обліку/реєстрації та формує адміністративну справу.

4.2. Після отримання вхідного пакету працівник ЦНАП забезпечує передачу пакету документів в адміністративний орган та відповідає за своєчасне надання адміністративної послуги.

4.3. Підставою для відмови у реєстрації вхідного пакету є:

- подання замовником документів, необхідних для одержання адміністративної послуги не в повному обсязі;
- виявлення у документах, поданих замовником, недостовірних відомостей;
- негативний висновок за результатами проведених експертиз та обстежень, необхідних для видачі адміністративної послуги;
- інші вимоги, передбачені чинним законодавством.

4.4. У разі виявлення ситуації, що унеможливорює здійснення адміністративної процедури через неповноту або суперечливість наданої заявником інформації, робота зі здійснення адміністративних процедур призупиняється до отримання повної і точної інформації. В цьому разі протягом трьох днів адміністративний орган забезпечує підготовку письмової інформації заявнику з вимогою щодо усунення виявлених недоліків, яка передається в ЦНАП.

4.5. Відмова у наданні адміністративної послуги долучається до справи та робиться відповідна відмітка в електронній базі даних.

4.6. У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, заявник повторно подає вхідний пакет у порядку, передбаченому розділом 4 цього Регламенту.

4.7. Повторний розгляд документів здійснюється адміністративним органом у строк, встановлений законодавством.

4.8. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з тих самих причин, що стали підставою для попередньої відмови у його видачі (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі заявником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

4.9. Вхідний пакет розглядається в порядку та у терміни, визначені чинним законодавством, інформаційними та технологічними картками.

5. Видача вихідного пакету документів

5.1. Вихідний пакет включає результат адміністративної послуги, відмову у наданні адміністративної послуги чи дублікат результату адміністративної послуги та документи, подані замовником в складі вхідного пакету, якщо дане передбачено чинним законодавством.

5.2. Відповідальний працівник адміністративного органу не пізніше ніж за один робочий день, що передує терміну, визначеному чинним законодавством для надання конкретної адміністративної процедури, передає сформований вихідний пакет в ЦНАП (у разі відмови - лист з обґрунтуванням причин невиконання або неможливості виконання адміністративної послуги).

5.3. Не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету працівник ЦНАП вносить інформацію в програмне забезпечення, повідомляє замовника в телефонному або письмовому режимі про місце і час видачі (графік роботи ЦНАП).

5.4. Вихідні пакети зберігаються в приміщенні Центру до моменту їх отримання замовниками.

5.5. Вихідний пакет видається замовнику працівниками ЦНАП після подання документів, що посвідчують особу та підтверджують факт оплати за результат адміністративної послуги (в разі платності послуги).

5.6. Замовник спільно з працівниками ЦНАП перевіряє відповідність вихідного пакету своїй заявці, після чого замовник ставить підпис в журналі обліку/реєстрації заяв та документів.

6. Автоматизація роботи ЦНАП та ведення програмного забезпечення (електронний документообіг)

6.1. При прийнятті вхідного пакету інформація фіксується в електронному вигляді.

6.2. Після занесення даних про заявника в електронну базу даних адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється ідентифікація замовника і адміністративної процедури та який фіксується на бланку заяви.

6.3. Відповідальний працівник адміністративного органу забезпечує ведення електронної бази даних, де акумулюється наступна інформація:

- щодо суб'єктів господарської діяльності - найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код, прізвище, ім'я, по батькові керівника, номер телефону/факсу;
- дата надходження вхідного пакету;
- вид послуги, на який подано вхідний пакет (вид, місце розташування тощо);
- про вихідний пакет (дата і номер рішення про видачу або відмову у видачі документа із зазначенням підстави для такої відмови; дата і номер рішення про переоформлення документа, призупинення його дії, видачу його дубліката, копії; про дату і номер рішення про анулювання документа із зазначенням підстави для анулювання);
- про адміністративний орган, який надає адміністративну послугу (найменування, адреса, телефон);
- про представників адміністративного органу, що представлений в ЦНАП (прізвище, ім'я, по батькові, телефон);
- про адміністративний орган, який забезпечує підготовку матеріалів для розгляду на засіданні колегіального органу (сесії міської ради, її виконавчого комітету тощо);
- термін дії результату адміністративної послуги;
- вартість підготовки та оформлення адміністративної послуги (у разі платності);
- оплата замовником вартості підготовки та оформлення адміністративної послуги (у разі платності);
- інша інформація, використання якої сприятиме ефективній роботі в рамках Центру.

6.4. З метою вдосконалення взаємодії працівників відділу дозвільних процедур, представників адміністративних органів ЦНАП та механізмів діяльності відповідального підрозділу може створюватися система електронного обміну даними з використанням цифрового підпису у порядку, визначеному законодавством.

6.5. Для розробки та супроводу систем електронного обміну даними та електронного документообігу залучаються фізичні і юридичні особи, які займаються питаннями інформатизації і впровадження інформаційних технологій.

6.6. З числа працівників відділу дозвільних процедур призначається адміністратор програмного забезпечення з необмеженим доступом до об'єктів електронної бази даних, який визначає права доступу іншим користувачам.

6.7. Працівники відділу дозвільних процедур мають доступ до програмного забезпечення з можливістю перегляду внесення чи зміни будь-якої передбаченої законодавством інформації.

Представники адміністративного органу ЦНАП мають доступ до електронної бази даних з можливістю перегляду, внесення чи зміни інформації в межах тих адміністративних процедур, які знаходяться в компетенції певного адміністративного органу.

Керівники адміністративних органів мають доступ до програмного забезпечення з можливістю перегляду інформації межах тих адміністративних процедур, які знаходяться в компетенції певного органу.

7. Контроль за здійсненням адміністративних процедур

7.1. Контроль за дотриманням адміністративними органами (їх посадовими особами) строків розгляду вхідних пакетів, підготовки і видачі вихідних пакетів (далі - контроль) - це комплекс заходів, спрямованих на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень замовників адміністративними органами (їх посадовими особами), прийняття відповідних рішень та надання вихідного пакету в установлений законодавством строк.

7.2. Відповідальність за дотримання термінів надання адміністративних послуг несуть керівники адміністративних органів.

7.3. Основними заходами контролю є:

- моніторинг у часі всіх дій працівників ЦНАП (його посадових осіб), пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів та видачею вихідних пакетів;
- документальна фіксація дати прийняття вхідних пакетів і повернення вихідних пакетів;
- заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідних пакетів;
- супровід та загальна координація дій адміністративних органів (їх посадових осіб), пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

- інформування міського голови, його заступників про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються адміністративними органами (їх посадовими особами).

7.4. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею адміністративними органами (їх посадовими особами) вихідних пакетів (далі - моніторинг), здійснюється працівниками відділу дозвільних процедур в рамках наданих йому повноважень щодо надання адміністративних послуг.

7.5. Моніторинг здійснюється шляхом інформування працівників відділу дозвільних процедур відповідальними працівникам адміністративних органів щодо перебігу подій, пов'язаних з розглядом надання адміністративної послуги, з власної ініціативи, на усний або письмовий запит працівників відділу дозвільних процедур. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного зв'язку та іншими способами за погодженням сторін.

7.6. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) працівники відділу дозвільних процедур інформують про це Координатора Центру та спеціально уповноважений орган.

7.7. Працівники відділу дозвільних процедур, враховуючи дані, занесені в електронну базу даних, формують у письмовій формі перелік адміністративних процедур в розрізі замовників, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів. Такий перелік за підписом координатора ЦНАП в день формування доводиться до відома міського голови.

7.8. Друковані примірники переліків адміністративних процедур в розрізі замовників, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів, доводяться до відома керівників адміністративних органів.

8. Відповідальність у сфері надання адміністративних послуг

8.1. Посадові особи адміністративних органів та працівники відділу дозвільних процедур за порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг несуть відповідальність у порядку, встановленому законодавством.

8.2. Посадові особи адміністративних органів та працівники відділу дозвільних процедур несуть відповідальність за порушення виконавчої та трудової дисципліни.

Додаток 1
до Загального регламенту
Центру надання адміністративних
послуг міста Кіровограда

ЖУРНАЛ ВІДВІДУВАНЬ ЦНАП
відповідальними працівниками адміністративних органів

Дата	Назва адміністративного органу	ПІБ відповідальної особи	Початок роботи		Закінчення роботи		Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8
			час	підпис	час	підпис	

Державний адміністратор

О.Шкода

Додаток 2
до Загального регламенту Центру
надання адміністративних послуг
міста Кіровограда

Форма інформаційної картки

Затверджено

(ПІБ керівника, підпис)

«__»_____2011 року

Інформаційна картка*

адміністративної послуги, яка надається населенню та суб'єктам
господарювання міста Кіровограда (зазначити назву послуги)

1.	Орган, що надає адміністративну послугу	
2.	Підстави надання послуги (нормативно-правові акти)	Конституція, закони України, інші нормативно-правові акти (з посиланням на статті)
3.	Категорія споживачів (замовників) послуги	Фізичні (юридичні) особи
4.	Перелік документів, необхідних для надання послуги та вимоги до них	
5.	Оплата	Платність (безоплатність) послуги та нормативний акт, що регулює питання платності (безоплатності) послуги, вказати суму оплати
6.	Опис дій (порядок розгляду)	
7.	Термін виконання	
8.	Відповідальний за виконання	
9.	Результат, який повинен отримати одержувач послуги	Документ дозвільного характеру, рішення, довідка, копії рішень тощо
10.	Місце та час отримання послуги	Центр надання адміністративних послуг за графіком роботи Центру
11.	Причина відмови	Відсутність потрібних матеріалів тощо
12.	Порядок оскарження у разі відмови надання послуги	
13.	Відповідальність	Посадові особи несуть цивільну, адміністративну, кримінальну відповідальність за порушення законодавства
14.	Інформаційне забезпечення споживача послуги	Інформацію про послугу можна отримати в Центрі надання адміністративних послуг або на веб-сайті

Форма технологічної картки

Затверджено

(ПІБ керівника, підпис)

« ____ » _____ 2011 року

Технологічна картка*
адміністративної послуги, яка надається населенню та суб'єктам
господарювання міста Кіровограда (зазначити назву послуги)

№ п/п	Порядок розгляду (чітко вказати послідовність кожної дії при розгляді звернення)	Термін розгляду (чітко вказати термін виконання кожної дії при розгляді звернення)
1.		

*Інформаційна картка – документ, в якому відображена інформація для одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання адміністративної послуги

*Технологічна картка – документ, в якому відображено алгоритм (послідовність) дій працівників виконавчих органів міської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги

Державний адміністратор

О.Шкода

Додаток 3
до Загального регламенту Центру
надання адміністративних послуг
міста Кіровограда

Функціональні обов'язки працівників ЦНАП

1. Завдання, обов'язки та повноваження працівника ЦНАП

- 1.1. Детально консультувати з конкретних питань, що належать до їх компетенції.
- 1.2. Надавати бланки заяв та вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.
- 1.3. Надавати допомогу при заповненні заяв.
- 1.4. Здійснювати перевірку повноти та правильності оформлення вхідного пакету документів.
- 1.5. Реєструвати, вносити інформацію в електронну базу даних про заявника.
- 1.6. Видавати опис прийнятого вхідного пакету.
- 1.7. Надавати реквізити для оплати послуг (в разі платності).
- 1.8. Взаємодіяти з адміністративними органами при здійсненні адміністративної процедури.
- 1.9. Забезпечувати дотримання законодавства України.

2. Працівник ЦНАП має право

- 2.1. За дорученням керівника адміністративного органу представляти орган у роботі ЦНАП з питань, що належать до його компетенції.
- 2.2. Залучати фахівців інших адміністративних органів, за згодою, для розгляду питань, що належать до його компетенції.
- 2.3. Розглядати скарги, заяви, листи та звернення громадян, готувати відповіді на них в межах повноважень.
- 2.4. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи ЦНАП.

3. Працівник ЦНАП повинен знати

- 3.1. Конституцію України, нормативні акти Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, укази Президента України, інші нормативно-правові акти, що регулюють організацію надання адміністративних послуг.
- 3.2. Ведення правової документації з використанням сучасних інформаційних технологій, основні принципи роботи на комп'ютері та відповідних програмних засобів.
- 3.3. Основи психології, правила внутрішнього трудового розпорядку, правила ділового етикету, правила охорони праці та протипожежної безпеки, державну мову на рівні ділового спілкування.