

Додаток

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення 14 сесії міської ради

05.07.2016 № 18/14

Положення  
про управління надання адміністративних послуг  
Кам'янець-Подільської міської ради в новій редакції

Розділ I. Загальні положення

1.1. Управління надання адміністративних послуг (далі - Управління), є виконавчим органом Кам'янець-Подільської міської ради, утворюється Кам'янець-Подільською міською радою, їй підзвітне та підконтрольне.

1.2. У своїй діяльності Управління керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про службу в органах місцевого самоврядування», постановами Кабінету Міністрів України, рішеннями Кам'янець-Подільської міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним положенням та іншими нормативними актами.

1.3. Управління має печатку зі своїм найменуванням. Адміністратор має іменну печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Управління.

1.4. Працівники Управління утримуються за рахунок коштів міського бюджету.

1.5. У приміщенні, де розміщується Управління, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

1.6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Управління, визначається Кам'янець-Подільською міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Розділ II. Мета і завдання

2.1. Діяльність Управління здійснюється за принципами:

2.1.1. прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;

2.1.2. орієнтації на суб'єкта звернення – забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;

2.1.3. інформованості – забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;

2.1.4. зворотнього зв'язку – встановлення зворотнього зв'язку із суб'єктом звернення;

2.1.5. організаційної єдності – взаємодія адміністраторів Управління з суб'єктами надання адміністративних послуг;

2.2. Метою роботи Управління є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

2.3. Основними завданнями Управління є:

2.3.1 організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.3.2 спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.3.3 забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

### Розділ III. Повноваження

3.1. У межах своєї компетенції Управління:

3.1.1 надає суб'єкту звернення вичерпну інформацію та консультацію щодо порядку надання адміністративних послуг;

3.1.2. приймає від суб'єкта звернення заяви та необхідні документи для надання адміністративної послуги, здійснює їх реєстрацію та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг;

3.1.3. видає суб'єктам звернень результат надання адміністративних послуг (адміністративний акт, рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), оформлені суб'єктами надання адміністративних послуг;

3.1.4. забезпечує взаємодію із суб'єктами надання адміністративних послуг з метою надання адміністративних послуг у визначені строки;

3.1.5. здійснює організаційне та інформаційне забезпечення проведення представниками адміністративних органів спільного обстеження об'єкта;

3.1.6. здійснює облік виданих адміністративних актів;

3.1.7. інформує керівництво міської ради про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг;

3.1.8. готує пропозиції суб'єктам надання адміністративних послуг щодо вдосконалення процедур надання послуг;

3.1.9. забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання справ у Управлінні та готує справи для передачі до архівного відділу;

3.1.10. вивчає досвід роботи у сфері надання адміністративних послуг інших міст України;

3.1.11. вносить пропозиції міському голові, першому заступнику міського голови, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому щодо вдосконалення роботи Управління;

3.1.12. в межах своєї компетенції проводить розробку нормативно-правих актів (рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови).

3.2. Управління має право:

3.2.1. отримувати від суб'єктів надання послуг інформацію, пов'язану з наданням адміністративних послуг, крім інформації, що становить державну таємницю;

3.2.2. відмовляти у прийнятті документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, у разі подання суб'єктом звернення документів не в повному обсязі з наданням обґрунтованої відповіді (у разі отримання документів поштою - шляхом письмового повідомлення суб'єкта звернення);

3.2.3 інформувати керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв та інших документів щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

### Розділ IV. Структура та організаційне забезпечення

4.1. Організаційне забезпечення Управління здійснює його керівник – начальник Управління надання адміністративних послуг у м. Кам'янець-

Подільському.

4.2. Начальник Управління:

4.2.1. здійснює загальне керівництво роботою Управління, забезпечує організацію та взаємодію адміністраторів Управління з суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг;

4.2.2. здійснює моніторинг діяльності Управління, проводить аналіз кількості звернень від суб'єктів звернень, вхідних та вихідних документів, у тому числі дозвільного характеру;

4.2.3. забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі;

4.2.4. забезпечує співпрацю Управління із уповноваженими органами з питань дозвільної системи;

4.2.5. розглядає скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів Управління;

4.2.6. вносить пропозиції керівникам виконавчих органів міської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

4.2.7. вносить пропозиції керівництву міської ради з питань підбору кадрів, заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності адміністраторів Управління, проведення навчань із працівниками;

4.2.8. вносить пропозиції міському голові щодо структури Управління, технічного оснащення, матеріально-технічного обслуговування діяльності Управління;

4.2.9. забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання адміністративних послуг Управління та функціонування Управління;

4.2.10. через засоби масової інформації забезпечує оприлюднення та вільний доступ до необхідних суб'єктам звернень відомостей щодо юридичного оформлення умов реалізації їх прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (порядок надання документів дозвільного характеру, перелік документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, бланки формулярів, терміни видачі документів дозвільного характеру та надання адміністративних послуг, підстави для призупинення дії або анулювання документів дозвільного характеру, розміру плати за їх видачу (у разі встановлення) тощо;

4.2.11. здійснює функції адміністратора;

4.2.12. виконує завдання, передбачені чинним законодавством, завдання та доручення керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через Управління.

4.2.13. бере участь у засіданнях виконавчого комітету, апаратних нарадах, семінарах та інших заходах, що проводяться виконавчим комітетом Кам'янець-Подільської міської ради;

4.2.14. організовує проведення нарад, семінарів, навчань, інших заходів з питань, що відносяться до компетенції Управління.

4.3. Начальник Управління повинен мати повну вищу освіту відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом на службі в органах місцевого самоврядування та державній службі на керівних посадах не менше 3 років або при необхідності (виходячи із виконання виконавчим органом основних завдань та функцій) стаж роботи за фахом на керівних посадах в інших сферах управління не менше 5 років.

4.4. Начальник Управління приймається і звільняється з посади міським головою в порядку передбаченому чинним законодавством України.

4.5. На час відсутності начальника Управління виконання його обов'язків покладається на одного із заступників.

4.6. До складу Управління входять:

- відділ по роботі з фізичними особами в кількості 1 штатна особа (завідувач відділу-адміністратор);

- відділ по роботі з суб'єктами господарювання в кількості 2 штатних особи (адміністратор та завідувач відділу-адміністратор).

4.7. Посадові інструкції та положення про внутрішні структурні підрозділи затверджуються міським головою, заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови, керуючим справами виконавчого комітету відповідно до розподілу обов'язків.

4.8. В Управлінні здійснюється прийняття декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до повноважень виконавчих органів Кам'янець-Подільської міської ради.

4.9. Штатний розпис та кошторис на утримання Управління затверджує міський голова.

4.10. Організація роботи Управління здійснюється відповідно до Регламенту Управління, що затверджується рішенням сесії міської ради.

4.11. Діловодство Управління ведеться згідно з номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства України.

4.12. Міська рада створює умови для нормальної роботи та підвищення кваліфікації працівників Управління, забезпечує їх окремими приміщеннями, телефонним зв'язком, сучасними засобами оргтехніки.

4.13. Майно Управління використовується на правах оперативного управління та у відповідності до чинного законодавства.

4.14. Місцезнаходження Управління: 32300, м. Кам'янець-Подільський, майдан Відродження, 1.

#### Розділ V. Матеріально-технічне забезпечення діяльності

5.1. Фінансування діяльності Управління здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету.

#### Розділ VI. Заключні положення

6.1. Припинення діяльності Управління здійснюється в порядку, визначеному чинним законодавством України.

6.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його затвердження.

Секретар міської ради

Д. Васильянов

Регламент управління надання адміністративних послуг  
Кам'янець-Подільської міської ради в новій редакції

РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Регламент Управління надання адміністративних послуг (далі – Регламент) визначає організаційно-процедурні питання діяльності Управління надання адміністративних послуг (далі – Управління).

1.2. Управління та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

1.4. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням сесії міської ради.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб Управління.

1.6. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки.

1.7. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник адміністративного органу готує відповідні зміни до реєстру адміністративних послуг, інформаційних та/або технологічних карток для прийняття відповідного рішення – внесення змін до цих документів або вилучення послуги з реєстру і вилучення інформаційних та технологічних карток.

1.8. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через Управління та передача результату надання адміністративної послуги заявнику здійснюється виключно в Управлінні.

1.9. Графік роботи представників адміністративних органів в Управління затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

1.10. Керівники адміністративних органів забезпечують участь у роботі Управління своїх представників відповідно до порядку взаємодії.

Розділ II. Вимоги щодо подання інформації

2.1. В Управлінні розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи Управління;
- перелік адміністративних послуг, які надаються в Управлінні;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- номери довідкових телефонів Управління;
- адреса веб-сайту Управління, факс, електронна пошта Управління;
- інструкція з користування електронною системою керування чергою (при її

наявності);

- Положення та Регламент Управління;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

2.2. Перелічені документи розміщуються на стендах у зручному та доступному для замовників чи відвідувачів місці у зоні очікування.

2.3. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах у достатній кількості.

2.4. Управління підтримує роботу веб-сайту (або окремої веб-сторінки на сайті міської ради), де розміщується інформація, зазначена у п. 2.1. Регламенту, а також інформація про місце розташування Управління шляхом постійного оновлення розміщеної інформації.

### Розділ III. Графік роботи управління надання адміністративних послуг

3.1. Графік роботи управління надання адміністративних послуг:

понеділок, вівторок, середа - з 08.00 год. до 17.15 год.;

четвер - з 08.00 год. до 20.00 год.; п'ятниця - з 08.00 год. до 16.00 год.;

субота, неділя – вихідний.

3.2. Прийом суб'єктів звернень в управлінні надання адміністративних послуг здійснюється без перерви на обід.

3.3. Графік роботи працівників управління надання адміністративних послуг розробляється щомісяця начальником управління, з додержанням вимог КЗПп України та затверджується керуючим справами.

### Розділ IV. Прийняття заяв та інших документів

4.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Управлінні.

4.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів в Управління особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, а для документів дозвільного характеру підпис заявника (фізичної особи-підприємця) та уповноваженої ним особи засвідчується нотаріально.

4.3. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його/її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

4.4. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється працівниками Управління відповідно до інформаційних карток.

4.5. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

4.6. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою відповідного адміністратора із відмічкою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи.

4.7. Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний

з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та / або електронній формі.

4.8. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справи присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

4.9. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

4.10. Працівник Управління має право зареєструвати вхідний пакет документів лише при наявності усіх документів, необхідних для надання послуги, передбачених в інформаційній картці.

4.11. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

4.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Управління із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та / або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

4.13. У випадку неусунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

4.14. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

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

## Розділ V. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

5.1. Після вчинення дій, передбачених у розділі 4 цього Регламенту у день звернення (або протягом наступного робочого дня) справа направляється виконавцю, до компетенції якого належить її опрацювання, про що робиться відмітка у описі із зазначенням часу, дати та виконавця, до якого її направлено.

5.2. Передача справ у паперовій формі від працівників Управління виконавцям здійснюється у порядку визначеному органом, що прийняв рішення про утворення Управління, але не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником Управління або в інший спосіб.

5.3. Передача справ виконавцям здійснюється спеціально визначеною особою

або працівником Управління.

5.4. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в опис справи та/або електронний реєстр.

5.5. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

5.6. Виконавець зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформуванню вихідний пакет документів та направити його до Управління.

5.7. Адміністратор у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей у реєстр.

5.8. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (не задовільного) для замовника рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від замовника додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право замовника на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від замовника здійснюється лише через Управління.

5.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше адміністративними органами, виконавець забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі замовника адміністративної послуги, про що зазначається в реєстрі.

## Розділ VI. Видача результату

6.1. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

6.2. Вихідний пакет документів протягом п'яти робочих днів з моменту його реєстрації в Управлінні надається замовнику (його представнику) особисто. У разі, коли замовник або його представник протягом п'яти робочих днів з дня повідомлення їх телефоном або електронною поштою при необхідності отримати вихідний пакет документів надсилається поштою з описом вкладення та з повідомленням про вручення.

6.3. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

6.4. Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на начальника та адміністраторів Управління.

6.5. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується в Управлінні у паперовій та/або електронній формі.

6.6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і начальник



Управління.

6.7. В Управлінні зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, який прийняв рішення про утворення Управління. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

6.8. У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

6.9. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

## Розділ VII. Процедура оскарження

7.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність персоналу Управління, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

7.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів, працівників Управління є начальник Управління або особа яка його заміщає. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника Управління є міський голова у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

7.3. Керівник Управління розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник Управління має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

7.4. Керівник Управління вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання з вини яких допущено порушення.

7.5. Адміністративні акти, отримані через Управління, оскаржуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.

Секретар міської ради

Д. Васильянов