

Додаток

до рішення виконавчого комітету

Ізмаїльської міської ради

Ізмаїльського району Одеської області

№ 236 від « 12 » 04 2023 р.

**РЕГЛАМЕНТ  
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
ІЗМАЇЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ІЗМАЇЛЬСЬКОГО РАЙОНУ  
ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
(НОВА РЕДАКЦІЯ)**

Ізмаїл, 2023

**РЕГЛАМЕНТ  
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
ІЗМАЇЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ІЗМАЇЛЬСЬКОГО РАЙОНУ  
ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
(нова редакція)**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області (далі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг».

1.2. Центр є виконавчим органом Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області (далі – Ізмаїльська міська рада), який утворено Ізмаїльською міською радою.

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

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.4. У своїй діяльності Центр керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та іншими законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, рішеннями Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області та її виконавчого комітету, розпорядженнями Ізмаїльського міського голови Ізмаїльського району Одеської області, Положенням про Центр, даним Регламентом та іншими нормативними актами.

1.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються у Центрі, затверджується рішенням виконавчого комітету Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області.

**2. ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦЕНТР**

2.1. Приміщення Центру розміщене на першому поверсі Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області за адресою: Україна, 68601, Одеська область, Ізмаїльський район, місто Ізмаїл, проспект Незалежності, 62.

На прилеглий території облаштовані місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень. Окремо визначено місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю.

2.2. На вході до приміщення Центру розміщено інформаційну вивіску з найменуванням Центру та графіком роботи.

Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частину.

2.3. У відкритій частині розміщено зону очікування та інформування.

2.3.1. У зоні інформування розміщено інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

На інформаційних стендах, стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення, розміщено інформацію про:

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, електронної пошти;
- графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- зразки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг;
- платіжні реквізити для сплати адміністративного збору.

2.3.2. Сектор очікування розміщено в приміщенні, площа якого визначена залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовано столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями.

2.4. Закрита частина утворена за принципом відкритості розміщення робочих місць, призначена для прийому суб'єктів звернення, опрацювання документів, надання консультацій та здійснення попереднього запису на прийом до адміністраторів Центру за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації.

2.5. Робочі місця адміністраторів Центру для прийому суб'єктів звернення містять інформаційні таблички із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.6. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг в приміщенні розміщено друковані матеріали, що містять гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у Центрі.

### **3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Ізмаїльського міського голову Ізмаїльського району Одеської області, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

### **4. ІНФОРМУВАННЯ СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕННЯ**

4.1. На офіційному веб-сайті Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області за поданням Центру розміщується інформація про місце розташування Центру, графік роботи, перелік адміністративних послуг та інша корисна інформація, яка оновлюється за необхідності.

4.2. Суб'єктам, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.3. У адміністратора Центру суб'єкти звернення отримують консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних



послуг, інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору та інших питань, які стосуються отримання адміністративної послуги.

## **5. АВТОМАТИЗАЦІЯ РОБОТИ ЦЕНТРУ ТА ЕЛЕКТРОННА ЧЕРГА**

5.1. При прийнятті документів для отримання адміністративної послуги адміністратор вносить інформацію до інформаційних систем та державних реєстрів.

5.2. В інформаційній системі здійснюється:

5.2.1. робота із заявками, прийманням, надсиланням, отриманням документів;

5.2.2. автоматичне формування і друк форми заявки, переліку необхідних документів, опису документів та інше;

5.2.3. сканування документів безпосередньо в електронну картку справи і автоматична прив'язка до неї;

5.2.4. автоматичне архівування виконаних заявок для отримання адміністративних послуг;

5.2.5. ведення моніторингу, формування внутрішньої статистичної та довідкової інформації щодо надання адміністративних послуг;

5.2.6. перевірка адміністратором стану розгляду заяви в інформаційній системі;

5.2.7. ведення довідників в інформаційній системі;

5.2.8. інтеграція із застосунком Дія.

5.3. Зареєстрований пакет електронних документів автоматично надсилається суб'єкту надання адміністративних послуг.

5.4. Після опрацювання заяви та пакету документів суб'єкт надання адміністративних послуг автоматично формує відповідь та передає результат до Центру.

5.5. Керування чергою в Центрі:

5.5.1. з метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення, для керування чергою;

5.5.2. у разі потреби, у Центрі забезпечується керування чергою шляхом розподілу суб'єктів звернення (відвідувачів) між адміністраторами;

5.5.3. у разі запровадження автоматизованої системи керування чергою, суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені);

5.5.4. у разі запровадження автоматизованої системи керування чергою, адміністратор або інший представник (працівник) Центру забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби, допомагають у користуванні нею;

5.5.5. у Центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого або телефонного звернення до Центру та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті Центру.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 15 хвилин, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно;

5.5.6. у Центрі можуть використовуватись інші засоби для керування чергою, які забезпечують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

## **6. ПРИЙНЯТТЯ ДОКУМЕНТІВ У ЦЕНТРІ**

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або в інший передбачений законом спосіб.

Прийняття заяв у Центрі для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються у Центрі за місцезнаходженням таких осіб, за місцем провадження діяльності, місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

У випадках, передбачених законом, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор Центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

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

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через уповноваженого представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

6.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів згідно інформаційної картки адміністративної послуги, у разі потреби, надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі, коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор Центру повідомляє суб'єкта звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

6.6. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї.

6.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в електронній формі.

6.8. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб).

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

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру, не пізніше наступного робочого дня, надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

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



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

## **7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)**

7.1. Після вчинення дій, передбачених Розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня

надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора Центру, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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

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

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру та начальником Центру.

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

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;
- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо), адміністратор Центру невідкладно інформує про це керівника Центру.

7.6. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом.

## **8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ**

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

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

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі.

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

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання адміністративних послуг, адміністратори та начальник Центру в межах своїх повноважень.

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

8.8. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів або інформаційних систем, інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі або системі.

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

## **9. ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ПІДРОЗДІЛ ЦЕНТРУ, ВІДДАЛЕНІ РОБОЧІ МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦЕНТРУ, МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР ЦЕНТРУ**

9.1. З метою забезпечення зручних і доступних умов отримання адміністративних послуг, за рішенням виконавчого комітету Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області, в Ізмаїльській міській територіальній громаді можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів, у тому числі надання сервісу виїзного адміністратора – «Мобільний адміністратор».

9.2. Територіальний підрозділ, віддалені робочі місця адміністраторів розміщуються на першому поверсі будівлі задля безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

9.3. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг.

9.4. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщуються віддалені робочі місця адміністраторів, облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

9.5. Надання сервісу «Мобільний адміністратор» – це обслуговування, яке проводиться адміністратором Центру за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.

9.6. Формування комплексу програмних та технічних засобів, захист інформації здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.



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

9.8. Рішенням виконавчого комітету Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

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

- 1) в усній формі - у разі відвідування Центру або подання заяви за телефоном;
- 2) у паперовій формі - у разі надсилання заяви поштою;
- 3) в електронній формі - у разі подання заяви через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему.

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

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

9.12. У повідомленні про застосування відповідного сервісу обов'язково зазначаються дата та місце, за якими буде надана адміністративна послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати.

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

- 1) суб'єкт звернення не належить до категорій осіб, обслуговування яких проводиться із застосуванням сервісу відповідно до пункту 9.9 цього Регламенту;
- 2) послуга не включена до переліку адміністративних послуг, що надаються із застосуванням сервісу;
- 3) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами території Ізмаїльської міської територіальної громади, яка обслуговується мобільним адміністратором Центру.

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

9.15. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 9.13 цього Регламенту.

## 10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Графік роботи посадових осіб Центру затверджується розпорядженням міського голови Ізмаїльської міської ради Ізмаїльського району Одеської області згідно з чинним законодавством та становить не менше 40 годин на тиждень.

10.2. Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому суб'єктів звернень у Центрі.

10.3. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

10.4. Посадові особи Центру під час виконання своїх посадових обов'язків зобов'язані неухильно дотримуватись загальноновизнаних етичних норм поведінки.

Міський голова



Андрій АБРАМЧЕНКО