



## КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА

### Р І Ш Е Н Н Я (XXXIII сесія VI скликання)

24.04.2013

№ 1900

***Про затвердження Положення про  
Центр надання адміністративних  
послуг «Муніципальний центр послуг  
м. Кривого Рогу» та регламенту-  
вання роботи органів місцевого са-  
моврядування м. Кривого Рогу щодо  
надання адміністративних послуг***

З метою організації ефективної роботи із забезпечення прав громадян під час отримання адміністративних послуг; урахуваючи Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава», затверджений Указом Президента України від 12 березня 2013 року №128/2013, результативність виконання основних завдань, затверджених рішенням міської ради від 27.04.2011 №330 «Про затвердження Концепції створення пілотної моделі «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»; відповідно до Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Постанови Кабінету Міністрів від 20 лютого 2013 року №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг»; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада вирішила:

1. Затвердити Положення про центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (додається).

2. Рекомендувати виконкомам районних у місті рад (Терьохін В.П., Коритнік В.В., Беззубченко В.В., Колесник І.В., Степанюк С.Д., Салтовська І.П., Рижков Є.В.) у діяльності щодо забезпечення надання адміністративних послуг, виконання погоджувальних процедур керуватися Примірним положенням про службу надання послуг у режимі «єдиного вікна» виконкому районної у місті ради (додаток).

3. Визнати такими, що втратили чинність, рішення міської ради від 27.04.2011 №330 «Про затвердження Концепції створення пілотної моделі «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу», Положення про муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу, затвержене рішенням виконкому міської ради від 11.05.2011 №157 «Про затвердження Положення про муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу та регламентування його роботи».

4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови Світличного О.В.

***В.о.міського голови –  
секретар міської ради***

***С.Малярєнко***

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про центр надання адміністративних послуг**  
**«Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»**

**1. Загальні положення**

1.1. Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (надалі – центр) – це постійно діючий робочий орган виконкому Криворізької міської ради, у якому забезпечується надання адміністративних послуг шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. У центрі здійснюється надання муніципальних та інших публічних послуг, передбачених чинним законодавством України.

1.2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру приймається Криворізькою міською радою.

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, цим Положенням.

1.4. Положення про центр установлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію центру, організаційні принципи роботи його учасників у одному приміщенні з питань надання адміністративних послуг, у тому числі з видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру.

1.5. Положення про центр розроблено відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Постанов Кабінету Міністрів України від 21 травня 2009 року №526 «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», 20 лютого 2013 року №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

1.6. Метою створення центру є забезпечення зручного та оперативного отримання послуг суб'єктами звернень, максимальне спрощення організації та технологій їх виконання, відкритість і прозорість умов при розгляді звернень громадян, суб'єктів господарювання, удосконалення основних процесів діяльності відповідно до вимог міжнародних стандартів якості й інформаційної безпеки.

1.7. Основні завдання центру:

1.7.1 створення зручних умов для отримання адміністративних, інших публічних послуг суб'єктами звернень; побудова ефективної системи їх надання;

1.7.2 забезпечення раціональної мінімізації процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних, інших публічних послуг, оперативності та своєчасності їх надання;

1.7.3 запобігання проявам корупційних загроз під час надання адміністративних, інших публічних послуг;

1.7.4 організація ефективної взаємодії між суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних, інших публічних послуг;

1.7.5 забезпечення інформування суб'єктів господарювання та мешканців міста з питань надання адміністративних, інших публічних послуг та виконання дозвільно-погоджувальних процедур.

1.8. У приміщенні, де розміщується центр, надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, продаж канцелярських товарів, банківські послуги) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення.

## ***2. Принципи діяльності центру***

Основними принципами діяльності центру є:

2.1 верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2.2 стабільність;

2.3 рівність перед законом;

2.4 відкритість і прозорість;

2.5 оперативність та своєчасність;

2.6 доступність інформації про надання адміністративних послуг;

2.7 захищеність персональних даних;

2.8 раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

2.9 неупередженість і справедливість;

2.10 доступність та зручність для суб'єктів звернень.

## ***3. Організація роботи центру***

3.1. Здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру покладається на відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

3.2. До складу центру входять:

- єдиний дозвільний центр м. Кривого Рогу;

- суб'єкти надання адміністративних послуг, відповідні відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради, підприємства, організації та установи, повноважні представники яких забезпечують надання послуг щодо вирішення соціально-гуманітарних та інших питань у сферах, що не мають економічного спрямування.

Також у роботі центру можуть брати участь представники:

- інших органів виконавчої влади;

- відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради;

- підприємств, установ та організацій, що видають документи без наявності яких суб'єкт господарювання не може провадити господарську діяльність, а громадянин – отримувати відповідні послуги.

3.3. Центр розділяється на інформаційно-консультаційний сектор (зона очікування та інформування) і сектор прийняття вхідних пакетів документів (зона обслуговування).

3.4. Роботу центру забезпечують фахівці відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради, які організують надання послуг громадянам, суб'єктам господарювання та забезпечують взаємодію його служб.

3.5. Інформаційно-консультаційний сектор забезпечує надання загальної інформації, консультацій тощо суб'єктам господарювання, громадянам при зверненні за отриманням послуг у центрі.

3.6. У секторі прийняття вхідних пакетів документів здійснюється прийом вхідних документів, надання фахових консультацій щодо послуг, у визначених випадках – опрацювання справи та передача вихідних пакетів документів суб'єктам звернень.

3.7. Діяльність центру з надання послуг для суб'єктів звернень здійснюється на безоплатній основі, крім тих послуг, що, відповідно до чинного законодавства України, надаються на платній основі.

3.8. Надання послуг у рамках роботи центру здійснюється з дотриманням вимог чинного законодавства України та забезпеченням принципів рівності, відкритості та прозорості.

3.9. Перелік адміністративних та інших публічних послуг, що надаються в центрі, визначається міською радою, затверджується її рішенням та включає адміністративні послуги, перелік яких визначається чинним законодавством України.

3.10. На кожну адміністративну послугу, що надається в центрі, суб'єктом надання адміністративних послуг готуються з урахуванням критеріїв, визначених Постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», та затверджується інформаційна й технологічна картки.

3.11. Відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради, регіональні, місцеві дозвільні органи, суб'єкти господарювання, що надають комунальні послуги, інші підприємства, організації та установи, що надають послуги суб'єктам господарювання, громадянам залучаються до роботи відповідно до рішення виконкому міської ради, яким затверджується склад центру.

3.12. При наданні адміністративних, інших публічних послуг у центрі забезпечується:

3.12.1 вільний доступ до його приміщень, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями;

3.12.2 облаштування інформаційних стендів зі зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги;

3.12.3 розміщення на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради та сайті «Криворізький ресурсний центр» інформації про порядок на-

дання відповідних адміністративних послуг, режиму доступу до приміщення центру;

3.12.4 здійснення прийому суб'єктів звернень не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин;

3.12.5 надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти), інших засобів зв'язку, інформації про порядок надання адміністративних послуг;

3.12.6 видання відповідних довідково-інформаційних матеріалів та безоплатне їх поширення в приміщенні центру;

3.12.7 облаштування в зоні очікування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних, інших публічних послуг.

3.13. Заява на отримання адміністративної, іншої публічної послуги подається в письмовій чи усній формах. Письмова заява може бути подана суб'єктом звернення особисто, надіслана поштою або, у випадках, передбачених чинним законодавством України, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

3.14. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної, іншої публічної послуги, визначаються чинним законодавством України. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, не передбачені законом.

3.15. Надання адміністративних, інших публічних послуг забезпечується в найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається чинним законодавством України. У разі, якщо граничний строк надання адміністративної, іншої публічної послуги не визначено, він не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та пакета документів.

3.16. Начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради організовує діяльність центру, забезпечує взаємодію учасників щодо розгляду відповідного звернення суб'єкта господарювання, громадянина.

3.17 Основні завдання, обов'язки, функції та права начальника відділу визначені Положенням про відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

3.18. Повноважні представники центру, які здійснюють обслуговування суб'єктів звернень, уповноважені:

3.18.1 надавати фахові консультації;

3.18.2 видавати бланки заяв, інших документів та надавати допомогу при їх оформленні;

3.18.3 приймати від суб'єктів звернень вхідні пакети документів, перевіряти наявність усіх необхідних документів та відповідність їх вимогам чинного законодавства України ;

3.18.4 здійснювати реєстрацію вхідних документів, вести їх реєстр, у тому числі електронний;

3.18.5 передавати справу суб'єктам надання послуг з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3.18.6 у визначених випадках безпосередньо опрацювати справу та надавати відповідну послугу;

3.18.7 видавати суб'єктам звернень вихідні пакети документів або забезпечувати їх надсилання через засоби поштового зв'язку (у тому числі рішення про відмову в задоволенні звернення).

3.19. Фахівці відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (у тому числі державні адміністратори, адміністратори), представники регіональних, місцевих дозвільних органів, підприємств, установ повинні дотримуватися вимог Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», інших нормативно-правових актів, що регулюють видачу документів дозвільного характеру, надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

3.20. Крім повноважень, визначених п. 3.18 Положення, фахівці відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради уповноважені:

3.20.1 контролювати своєчасність та належність опрацювання пакетів документів виконавцем;

3.20.2 уживати (у разі необхідності) додаткових заходів, необхідних для своєчасного розгляду звернення;

3.20.3 координувати взаємодію учасників центру.

#### ***4. Фінансування діяльності центру***

4.1. Фінансування діяльності центру здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

4.2. Для фінансування діяльності центру можуть використовуватися гранти, міжнародна технічна допомога.

4.3. Матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності центру здійснюється виконкомом міської ради, підприємствами, організаціями, установами, регіональними, місцевими дозвільними органами, повноважні представники яких беруть участь у його роботі.

*Секретар міської ради*

*С.Маляренко*

**Примірне положення  
про службу надання послуг в режимі «єдиного вікна»  
виконкому районної у місті ради**

**1. Загальні положення**

1.1. Служба надання послуг в режимі «єдиного вікна» виконкому районної у місті ради (надалі – Служба) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при районній у місті раді (її виконавчому органі).

1.2. Положення про Службу визначає правові засади її діяльності, структуру та компетенції, установлює єдині організаційні принципи роботи її працівників з питань надання адміністративних та інших публічних послуг.

1.3. Рішення про створення, ліквідацію або реорганізацію Служби приймається відповідною районною у місті радою.

1.4. Служба у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про місцеве самоврядування в Україні», іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сферах надання адміністративних послуг, дозвільно-погоджувальної діяльності.

1.5. Основними принципами діяльності Служби є:

1.5.1 доступність послуг для фізичних і юридичних осіб;

1.5.2 дотримання стандартів надання послуг, принципу організаційної єдності;

1.5.3 відповідність вимогам чинного законодавства України з питань надання адміністративних та інших публічних послуг;

1.5.4 відкритість і прозорість;

1.5.5 зрозумілість процедур;

1.5.6 оперативність у вирішенні питань;

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

1.6. Основними завданнями Служби є:

1.6.1 організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктами звернень; запобігання та протидія проявам корупції;

1.6.2 спрощення процедури отримання адміністративних послуг, поліпшення якості їх надання; забезпечення відкритості й прозорості умов при розгляді звернень;

1.6.3 забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через Службу; безперешкодного доступу споживачів до публічної інформації, довідкових матеріалів, отримання первинної правової допомоги.



## **2. Режим роботи Служби**

Час прийому суб'єктів звернень у Службі становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через неї. Служба не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20 години.

## **3. Організаційне забезпечення роботи Служби**

3.1. Службою забезпечується надання адміністративних послуг шляхом взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Службу, визначається органом, що ухвалив рішення про її створення. Через Службу за рішенням органу, що її утворив, також може здійснюватися розгляд інших питань, які віднесено до повноважень районної у місті ради, при якій її створено.

3.3. На кожен адміністративну послугу, яка надається через Службу, суб'єктом надання адміністративних послуг готуються з урахуванням критеріїв, визначених Постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», та затверджуються інформаційна й технологічна картки.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується на офіційному веб-сайті виконкому районної у місті ради та в місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

3.4. Служба розміщується на першому поверсі виконкому районної у місті ради.

При прийомі суб'єктів звернень забезпечується:

- вільний доступ осіб, у тому числі для осіб з обмеженими фізичними можливостями;

- облаштування в місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги; місць для оформлення документів, необхідних для отримання послуг;

- надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою, засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти), інших засобів зв'язку, інформації про порядок надання адміністративних послуг.

3.5. У приміщенні, де розміщується Служба:

- можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, банківські послуги тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення;

- облаштовується скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг.

3.6. На офіційному веб-сайті виконкому районної у місті ради розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг,

режим доступу до приміщення, у якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, під'їзні шляхи та місця паркування.

3.7. Службою забезпечується видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, у яких здійснюється прийом суб'єктів звернень.

3.8. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Служби здійснюється за рахунок бюджету районної у місті ради.

*Секретар міської ради*

*С.Маляренко*