



**ВІННИЦЬКА МІСЬКА РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
РІШЕННЯ**

від 10.09.2015 №2013  
м. Вінниця

**Про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»  
та порядок взаємодії його учасників**

В зв'язку із прийняттям Закону України від 12.02.2015 року №191-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», з метою приведення актів виконавчого комітету міської ради, які регламентують діяльність Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс», у відповідність до вимог діючого законодавства України, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», на підставі підпункту 4) пункту б статті 27, статті 52, частини 6 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчий комітет міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Затвердити Положення про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників у новій редакції згідно із додатком.
2. Визнати такими, що втратили чинність пункт 2 та додаток до рішення виконавчого комітету міської ради від 25.10.2012 року №2611 «Про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників».
3. Департаменту адміністративних послуг міської ради у тижневий термін з дня прийняття цього рішення забезпечити ознайомлення із даним рішенням усіх учасників Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» та постійні контроль і моніторинг дотримання його положень.
4. Дане рішення набуває чинності з 04.10.2015 року.
5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови С.Тимощука.

**Секретар міської ради**

**С. Моргунов**

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та**  
**порядок взаємодії його учасників**

**I. Загальні положення**

1.1. Положення про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Центр) та порядок взаємодії його учасників (далі – Положення) розроблене та затверджене відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 року №118.

1.2. Положення встановлює єдині організаційні заходи та принципи роботи працівників виконавчих органів міської ради та представників місцевих і регіональних органів державної виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ в межах Центру з питань організації надання адміністративних та інших публічних послуг та порядок взаємодії учасників Центру з метою налагодження якісної взаємодії у вирішенні звернень фізичних та юридичних осіб щодо реалізації ними їх прав, законних інтересів та визначеного законодавством обсягу обов'язків.

1.3. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх учасників Центру.

1.4. Основні технічні вимоги до організації прийому суб'єктів звернень у Центрі, оснащення робочих місць працівників, залучених до роботи Центру, графік їх роботи, застосування та використання програмних та технічних засобів у роботі Центру для організації прийому та обслуговування суб'єктів звернень визначається Технічним регламентом Центру, який затверджується виконавчим комітетом міської ради.

1.5. **Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Центр)** – постійно діючий робочий орган виконкому міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг та діяльності Центру здійснює Департамент адміністративних послуг міської ради.

Центр має свою печатку із його найменуванням та із зображення герба м. Вінниці.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних

послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами через їх представників.

За рішенням виконавчого комітету міської ради у Центрі також може здійснюватися:

- 1) прийняття звітів, декларацій, скарг та пропозицій;
- 2) особистий прийом керівників міської ради, її виконавчих органів, керівників місцевих та територіальних органів державної виконавчої влади та їх підрозділів;
- 3) надання безоплатних консультаційних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг, нотаріусами, місцевими та територіальними органами державної виконавчої влади та їх підрозділами;
- 4) надання громадянам безоплатної первинної правової допомоги;
- 5) прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- 6) надання адміністративно-господарських та консультаційних послуг представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо- електропостачання тощо).

Учасниками Центру є адміністратор, суб'єкти надання адміністративних послуг, інші суб'єкти та їх представники, залучені до обслуговування відвідувачів з питань, визначених даним пунктом.

1.6. Метою та завданнями Центру є забезпечення:

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

1.6.2. спрощення процедур отримання адміністративних послуг, їх максимальне приведення до принципу «єдиного вікна» та поліпшення якості їх надання;

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

1.6.4. напрацювання і застосування методів та засобів для мінімізації і ліквідації корупційних загроз, що можуть виникати під час взаємовідносин між суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг, їх посадовими та службовими особами;

1.6.5. забезпечення зручних умов одержання адміністративних та інших послуг.

1.7. Загальні принципи роботи учасників Центру:

1.7.1. доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;

1.7.2. дотримання стандартів надання послуг;

1.7.3. відповідність розміру плати за послуги вимогам законодавства;

1.7.4. відкритість та прозорість;

1.7.5. зрозумілість процедур;

1.7.6. оперативність у вирішенні питань;

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

## 1.8. Принципи співпраці учасників Центру:

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

1.8.2. встановлення єдиних для усіх суб'єктів звернень та суб'єктів надання адміністративних послуг вимог відповідно до законодавства до порядку надання адміністративних послуг;

1.8.3. забезпечення рівності прав суб'єктів звернень;

1.8.4. інформування всіх учасників Центру про зміни, які відбулися в законодавчих та інших нормативно-правових актах щодо процедур надання адміністративних послуг;

1.8.5. оперативне реагування та усунення виявлених недоліків, які можуть стати причиною порушення прав та законних інтересів суб'єктів звернень, термінів надання адміністративних послуг або погіршувати якість обслуговування відвідувачів;

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

1.8.7. сприяння формуванню позитивної думки громадськості щодо системи надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.9. Учасники Центру у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями органів виконавчої влади, Вінницької міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, прийнятими у межах їх повноважень, а також цим Положенням. Посадові та службові особи учасників Центру у своїй діяльності забезпечують дотримання та виконання Політики якості, антикорупції та інформаційної безпеки, затвердженої Вінницькою міською радою.

## II. Визначення термінів

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

**Адміністративна послуга** – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

**Суб'єкт надання адміністративної послуги** – орган державної виконавчої влади, міська рада її виконавчий орган, посадова особа міської ради або її виконавчого органу, який відповідно до закону уповноважений надавати адміністративну послугу,

**Адміністративний орган** – виконавчий орган міської ради, інший, утворений міською радою або її виконавчим органом орган, посадова особа міської ради або її виконавчого органу, комунальне підприємство, який відповідно до повноважень забезпечує підготовку та організацію надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративної послуги (попередній розгляд звернення, підготовка проекту адміністративного акта,

комісійне обстеження тощо).

**Адміністратор** – посадова особа виконавчого органу міської ради, яка забезпечує організацію надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється міським головою в порядку, визначеному Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування». Кількість адміністраторів Центру визначається штатним розписом Департаменту адміністративних послуг міської ради.

Адміністратор має іменний штамп із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру. Для посвідчення документів адміністратор використовує печатку Центру.

**Суб'єкт звернення** – фізична чи юридична особа, що звертається із заявою про отримання адміністративної послуги.

2.2. Інші терміни вживаються у значеннях, визначених діючими актами законодавства.

### III. Структура Центру

3.1. Загальна структура Центру визначається як єдиний комплекс організаційних та технологічних засобів організації обслуговування суб'єктів звернень органами державної влади та місцевого самоврядування та включає центральне та територіальні відділення обслуговування відвідувачів, а також віддаленні робочі місця адміністраторів.

3.2. Розташування Центру та його територіальних підрозділів:

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс», м. Вінниця, вул. Соборна, 59 (центральне відділення);

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс», м. Вінниця, вул. 50-річчя Перемоги, 7 (відділення «Замостя»);

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс», м. Вінниця, вул. Островського, 85 (відділення «Старе місто»);

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс», м. Вінниця, пр. Космонавтів, 30 (відділення «Вишенька»);

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (інші відділення у разі утворення);

Віддаленні робочі місця адміністраторів Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс».

3.3. 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 організації надання встановленого переліку адміністративних послуг та принципу «єдиного вікна» в процесі надання адміністративних послуг.

3.4. Внутрішня структура Центру включає органи та посадових осіб, перелік яких визначається Технічним регламентом Центру.

3.5. Кількість робочих місць, задіяних у обслуговуванні суб'єктів звернень, порядок черговості їх обслуговування та реєстрації їх звернень встановлюється Технічним регламентом Центру.

3.6. Перелік адміністративних та інших послуг, які надаються через Центр, його територіальні відділення та на віддалених робочих місцях адміністраторів, визначається відповідним рішенням виконавчого комітету міської ради.

Розподіл робочих місць по видам адміністративних та інших послуг у Центрі, його територіальних відділеннях та на віддалених робочих місцях адміністраторів здійснюється керівником Центру, керівниками територіальних відділень Центру.

3.7. Територія обслуговування Центру визначається територіальною компетенцією суб'єктів надання адміністративних послуг, які є учасниками Центру.

3.8. Кількість працівників виконавчих органів міської ради, задіяних у роботі із суб'єктами звернень, визначається внутрішньою структурою виконавчих органів міської ради, задіяних у роботі Центру.

3.9. Кількість представників суб'єктів надання адміністративних послуг та інших учасників Центру, визначається в межах граничної чисельності робочих місць відповідно до договорів (угод) про співробітництво у сфері надання адміністративних та інших послуг.

#### **IV. Організаційне забезпечення роботи Центру**

4.1. Загальне керівництво Центром, його організаційне забезпечення здійснює директор Департаменту адміністративних послуг міської ради особисто або через керівника Центру, який призначається із числа його заступників.

Керівництво територіальними підрозділами (відділеннями) Центру їх організаційне забезпечення та взаємодія між ними здійснюється керівниками відділень, які призначаються із числа заступників директора Департаменту адміністративних послуг міської ради, або інших посадових осіб відповідно до структури та штатного розпису Департаменту адміністративних послуг міської ради.

4.2. Керівник 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, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі, узагальнює статистичні данні діяльності Центру;

4.2.3. вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністративних органів та виконавчого комітету міської ради щодо

удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

4.2.4. вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, 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 відповідними уповноваженими центральними органами державної виконавчої влади, що реалізують державну політику у відповідній сфері правовідносин;

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

4.2.7. вносить пропозиції керівництву міської ради та її виконкому, 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. Керівник територіального відділення Центру:

4.3.1. забезпечує організацію діяльності територіального відділення Центру, взаємодії учасників Центру, їх посадових та службових осіб, а також взаємодію між територіальним підрозділами Центру;

4.3.2. в межах територіального підрозділу проводить аналіз кількості звернень, виданих документів, в тому числі дозвільного характеру, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі, надає узагальненні статистичні данні діяльності відділення керівнику Центру;

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

4.3.4. 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 територіального відділення Центру;

4.3.5. вирішує питання через керівника Центру або керівників адміністративних органів заміни тимчасово відсутніх працівників, залучених до роботи територіального відділення Центру;

4.3.6. організовує вирішення питань матеріально-технічного забезпечення діяльності територіального відділення Центру;

4.3.7. вносить пропозиції керівництву міської ради та її виконкому, керівництву учасників Центру щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності представників (працівників), задіяних у роботі територіального відділення Центру;

4.3.8. забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних

послуг через Центр та функціонування територіального відділення Центру.

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

4.5. Прийом документів для отримання адміністративних послуг від суб'єктів звернень та видачу результатів надання адміністративних послуг у Центрі здійснює адміністратор.

Прийом, видача документів у Центрі та формування справ здійснюється адміністратором у порядку, визначеному відповідним регламентом, що затверджується виконавчим комітетом міської ради, із урахування особливостей, визначених спеціальними актами законодавства.

4.6. Основними завданнями адміністратора є:

4.6.1. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

4.6.2. прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

4.6.3. видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4.6.4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

4.6.5. здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків та процедур надання адміністративних послуг;

4.6.6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

4.7. Адміністратор має право:

4.7.1. безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

4.7.2. погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

4.7.3. мати доступ та бути користувачем державних електронних баз даних (реєстрів), відповідних електронних баз даних міської ради, використовувати такий доступ та інформацію із зазначених баз даних виключно для забезпечення надання адміністративних послуг;

4.7.4. інформувати керівника Центру (керівника відділення Центру) та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4.7.5. посвідчувати власним підписом та печаткою Центру копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

4.7.6. порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

4.8. Адміністратору забороняється:

4.8.1. відмовляти суб'єкту звернення у наданні консультації та прийомі документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, крім випадків, прямо передбачених законодавством;

4.8.2. вимагати від суб'єктів звернень під час прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, документи, які не передбачені діючим законодавством, що визначає порядок і умови надання адміністративної послуги;

4.8.3. вимагати від суб'єктів звернень під час прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, інформацію та документи, що містять інформацію, яка є у володінні або користування суб'єктів надання адміністративних послуг;

4.8.4. вимагати від суб'єктів звернень під час надання консультацій та прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, плату, якщо така прямо не передбачена законами України, або у розмірі, іншому ніж встановлена законами України;

4.8.5. надавати платні супутні послуги;

4.8.6. приймати від суб'єктів звернень будь-які матеріальні цінності, кошти, в тому числі для здійснення оплати за надання адміністративних послуг;

4.8.7. надавати доступ до свого робочого комп'ютера іншим особам, в тому числі іншим адміністраторам, крім посадових осіб міської ради, які забезпечують в міській раді технічне та програмне обслуговування комп'ютерної та оргтехніки, у випадках технічної необхідності, розголошувати свої облікові дані доступу до інформаційних систем;

4.8.8. розголошувати інформацію, яка стосується суб'єкта звернення, одержану під час здійснення повноважень з організації та надання адміністративних послуг.

Заборони, визначені цим пунктом, поширюються на представників учасників Центру, які здійснюються прийом суб'єктів звернень у Центрі.

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

4.10. Інформаційне забезпечення суб'єктів звернень з питань порядку та умов отримання адміністративних та інших послуг здійснюється шляхом розміщення у Центрі, за допомогою інформаційних терміналів та на відповідній веб-сторінці Центру на офіційному сайті міської ради інформаційних карток адміністративних послуг, що розробляються та затверджуються у встановленому порядку суб'єктами їх надання.

4.11. У приміщеннях Центру суб'єктам звернень можуть надаватись супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Супутні послуги надаються суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється виконавчим комітетом міської ради на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

Надання платних супутніх послуг адміністраторами та представниками учасників Центру, які здійснюють прийом у Центрі, забороняється.

Забезпечення суб'єктів звернень бланками заяв, декларацій, реєстраційних карток, інших формулярів, необхідних для одержання адміністративних послуг, надання консультацій та допомоги у їх заповненні здійснюється адміністраторами та представниками учасників Центру безоплатно.

4.12. Забезпечення зручності та комфортності очікування та перебування у Центрі суб'єктам звернень здійснюється за рахунок організації та функціонування у Центрі дитячих кімнат, впровадження безкоштовного бездротового доступу до мережі Інтернет за технологією Wi-Fi, безкоштовного доступу до телефонного зв'язку, вільного доступу до туалетів тощо.

У Центрі забезпечується вільний доступ до робочих місць адміністраторів та можливостей одержання додаткових сервісів для осіб із обмеженими можливостями.

## **V. Фінансове та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру**

5.1. Фінансування діяльності Центру здійснюється за рахунок коштів міського бюджету, грантів міжнародних та українських організацій та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

5.2. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється виконавчим комітетом міської ради через директора Департаменту адміністративних послуг міської ради.

## **VI. Відповідальність**

6.1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори, представники учасників Центру несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

6.2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів, представників учасників Центру, керівників Центру та його територіальних відділень можуть бути оскаржені у встановленому законом порядку.

6.3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами, представниками учасників Центру, керівниками Центру та його територіальних відділень внаслідок їх неправомірних дій або прийнятих ними рішень, відшкодовується у встановленому законом порядку.

6.4. Міська рада, учасники Центру, відшкодувавши шкоду, заподіяну відповідно посадовою особою, уповноваженою відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратором, представником учасника Центру, керівником Центру або його територіального відділення внаслідок незаконно прийнятих ними рішень, дій чи бездіяльності, мають право зворотної вимоги до винної особи згідно із законом.

**Керуючий справами виконкому**

**С. Чернолуцький**