

Документ 118-2013-п, чинний, поточна редакція — **Редакція від 13.08.2021**, підстава - [818-2021-п](#)



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА
від 20 лютого 2013 р. № 118
Київ

Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг

*{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
[№ 853 від 21.10.2015](#)
[№ 565 від 31.08.2016](#)
[№ 714 від 14.08.2019](#)
[№ 818 від 04.08.2021](#)}*

Відповідно до [частини десятої статті 12 Закону України](#) “Про адміністративні послуги” Кабінет Міністрів України постановляє:

1. Затвердити [Примірне положення про центр надання адміністративних послуг](#), що додається.
2. Рекомендувати органам місцевого самоврядування керуватися у своїй діяльності із забезпечення функціонування центрів надання адміністративних послуг затвердженим цією постановою Примірним положенням.

Прем'єр-міністр України
Інд. 70

М.АЗАРОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 20 лютого 2013 р. № 118

**ПРИМІРНЕ ПОЛОЖЕННЯ
про центр надання адміністративних послуг**

{У тексті Примірного положення слова “(посадовою особою)” у всіх відмінках виключено згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

1. Центр надання адміністративних послуг (далі - центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг:

- Київською, Севастопольською міською, районною у м. Києві, Севастополі держадміністрацією (далі - держадміністрація);
- міською, селищною, сільською радою;
- військово-цивільною адміністрацією населеного пункту (населених пунктів).

{Пункт 1 в редакції Постанов КМ [№ 565 від 31.08.2016](#), [№ 818 від 04.08.2021](#)}

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як постійно діючого робочого органу або виконавчого органу (його структурного підрозділу) міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації чи держадміністрації приймається міською, селищною, сільською радою, керівником військово-цивільної адміністрації або головою відповідної держадміністрації.

Вибір місця розташування центру, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах території міської, селищної, сільської територіальної громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до [частини четвертої](#) статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги”.

{Пункт 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 565 від 31.08.2016](#); в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

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, положенням про центр.

4. Основними **завданнями** центру є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

{Підпункт 2 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у центрі;

{Підпункт 3 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

4) проведення **моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно** до [частини четвертої](#) статті 7 Закону України “Про адміністративні послуги”, **визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;**

{Пункт 4 доповнено підпунктом 4 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

{Пункт 4 доповнено підпунктом 5 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

5. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центр, утворений як постійно діючий робочий орган, **забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів** (структурних підрозділів) органу, що утворив центр. Перелік таких посадових осіб визначається головою держадміністрації, міським, селищним, сільським головою, керівником військово-цивільної адміністрації.

На підставі узгоджених рішень органу, що прийняв рішення про утворення центру, та суб'єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр посадовими особами такого суб'єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у центрі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрі, встановлених органом, що прийняв рішення про утворення центру.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається органом, що прийняв рішення про утворення центру.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, **повинен обов'язково включати**:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи);
- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, **які є обов'язковими для надання через центри**, за **переліком**, визначеним відповідно до **частини сьомої** статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги”.

{Пункт 5 в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

6. У центрі за рішенням органу, що його утворив, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо), а також надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

{Пункт 6 в редакції Постанови КМ [№ 565 від 31.08.2016](#); із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

7. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом, що утворив центр, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

Забороняється відносити до **супутніх послуг** надання **консультацій та інформації**, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а **також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.**

{Пункт 7 в редакції Постанови КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

7-1. У приміщенні, де розміщується центр, за рішенням органу, що його утворив, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської, селищної, сільської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У центрі за рішенням органу, що його утворив, може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

{Примірне положення доповнено пунктом 7-1 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

{Пункт 8 виключено на підставі Постанови КМ [№ 853 від 21.10.2015](#)}

8-1. Центр повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

{Абзац перший пункту 8-1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 714 від 14.08.2019](#)}

За рішенням органу, що утворив центр, можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

{Положення доповнено пунктом 8-1 згідно з Постановою КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

9. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора - посадової особи держадміністрації, міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання, а у разі утворення центру як постійно діючого робочого органу також до окремих посадових осіб виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, що утворив центр, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора.

За рішенням органу, що прийняв рішення про утворення центру, окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через центри адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

{Пункт 9 в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

10. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається органом, що прийняв рішення про утворення центру. Рекомендована кількість адміністраторів становить у міських, селищних, сільських територіальних громадах з населенням:

- до 5 тис. осіб - не менш як дві особи;
- від 5 до 10 тис. осіб - не менш як чотири особи;
- від 10 до 20 тис. осіб - не менш як шість осіб;
- від 20 до 50 тис. осіб - не менш як вісім осіб;
- від 50 до 100 тис. осіб - не менш як 12 осіб;

– більш як 100 тис. осіб - не менш як 15 осіб.

Для територіального підрозділу кількість адміністраторів може становити не менш як дві особи.

{Пункт 10 в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

11. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру.

{Пункт 11 в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

12. Основними **завданнями адміністратора** є:

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

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”](#);

2-1) складення у випадках, передбачених законодавством, а також **на вимогу суб'єкта звернення** заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;

{Пункт 12 доповнено підпунктом 2-1 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

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) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру;

{Підпункт 6 пункту 12 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

6-1) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

{Пункт 12 доповнено підпунктом 6-1 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

{Пункт 12 доповнено підпунктом 7 згідно з Постановою КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

{Пункт 12 доповнено підпунктом 8 згідно з Постановою КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

9) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

{Пункт 12 доповнено підпунктом 9 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

13. **Адміністратор** має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

{Підпункт 1 пункту 13 в редакції Постанови КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

{Підпункт 2 пункту 13 в редакції Постанови КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

3) інформувати керівника центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

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

5) порушувати клопотання перед керівником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

14. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу з метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення його діяльності у структурі відповідної держадміністрації, міської, селищної, сільської ради, військово-цивільної адміністрації утворюється (визначається) виконавчий орган (структурний підрозділ), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

{Пункт 14 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ [№ 565 від 31.08.2016](#), [№ 818 від 04.08.2021](#)}

15. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу його очолює керівник виконавчого органу (структурного підрозділу), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

Керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

{Пункт 15 в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

16. **Керівник центру** відповідно до **завдань**, покладених на центр:

1) здійснює керівництво роботою центру, **несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру**;

2) організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;

3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

5-1) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

{Пункт 16 доповнено підпунктом 5-1 згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

7) може здійснювати функції адміністратора;

8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

17. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

18. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної території територіальної громади за рішенням органу, що утворив центр, можуть утворюватися територіальні підрозділи центру та віддалені (у тому числі

пересувні) робочі місця адміністраторів такого центру, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного органом, що прийняв рішення про його утворення.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється центром, утвореним як виконавчий орган (структурний підрозділ), або виконавчим органом (структурним підрозділом), що здійснює матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності центру, утвореного як постійно діючий робочий орган.

{Пункт 18 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 565 від 31.08.2016](#); в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

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

У центрах, утворених держадміністраціями, у тому числі їх територіальних підрозділах, міськими радами, військово-цивільними адміністраціями міст, час прийому суб'єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.

{Абзац другий пункту 19 в редакції Постанови КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

В інших центрах - не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

У територіальних підрозділах центру та у віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб'єктів звернень визначається органом, що утворив центр.

{Абзац четвертий пункту 19 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

При цьому прийом суб'єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід, а у центрах, утворених держадміністраціями, міськими, селищними радами, військово-цивільними адміністраціями міст, селищ, - не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

{Абзац п'ятий пункту 19 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 818 від 04.08.2021](#)}

За рішенням органу, що утворив центр, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

{Пункт 19 в редакції Постанови КМ [№ 565 від 31.08.2016](#)}

20. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

Центри звільняються від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботи з такими реєстрами.

*{Пункт 20 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ [№ 565 від 31.08.2016](#);
із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 714 від 14.08.2019](#)}*
