

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг м. Дніпра

З метою виконання законів України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», зі змінами, відповідно до листа департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпропетровської міської ради від 11.11.2016 вх. № 8/4456 та керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра шляхом викладення його у новій редакції (додається).

2. Визнати таким, що втратив чинність, п. 3.2 рішення міської ради від 25.09.2013 № 41/40 «Про створення Центру надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради».

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами виконавчого комітету міської ради Санжару О. О. та голову постійної комісії міської ради з питань бюджету, фінансів та місцевого самоврядування Хмельникова А. О.

Міський голова

Б. А. Філатов

Додаток 2
до рішення міської ради
від 25.09.2013 № 41/40
(у редакції рішення міської ради)
№ _____

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
м. Дніпра

1. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра (далі - Регламент) встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра (далі - ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг під час надання таких послуг.

1.2. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях відповідно до законів України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється відповідно до принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 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 організації надання послуг для суб'єктів звернення.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, іншими законодавчими та нормативно-правовими актами, Положенням про ЦНАП та Регламентом.

1.5. ЦНАП розміщується в центральній частині міста або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо. Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями. У приміщенні ЦНАП облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

1.6. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру. Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі та складається із секторів: прийому, інформування, очікування, обслуговування. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, які використовуються в роботі ЦНАП. Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

1.6.1. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАП. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення.

1.6.2. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярським приладдям.

1.6.3. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого дозволяє розмістити та облаштувати відповідним приладдям не менше 30 місць для суб'єктів звернень, та обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору. Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

1.6.4. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП.

Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП, але не менше ніж 100 кв. м.

2. Вимоги до розміщення інформації

2.1. У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:

- графік роботи ЦНАП (дні роботи та приймальні години);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;
- адресу, веб-сайт, факс, електронну пошту ЦНАП;
- номери довідкових телефонів ЦНАП;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, номер телефону, адресу електронної пошти.

2.2. Також на інформаційних стендах у приміщенні ЦНАП може міститись інша інформація за рішенням його керівника, зокрема, щодо:

- Положення про ЦНАП;
- Регламент ЦНАП.

2.3. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі в інформаційних терміналах (у разі їх наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.4. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, знаходяться на стендах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або видаються працівниками ЦНАП суб'єкту звернення.

2.5. У роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій суб'єктам звернень на основі узгоджених рішень.

3. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до вимог чинного законодавства.

3.2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з керівником ЦНАП.

3.3. Дніпровська міська рада, керівник ЦНАП можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це Дніпровську міську раду, керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та Регламенту.

4. Перший контакт ЦНАП із суб'єктом звернення

4.1. На рецепції працівниками ЦНАП надається допомога суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та системою електронного керування чергою, здійснюється консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП.

4.2. Також на рецепції проводиться інформування суб'єктів звернення про належність порушеного ними питання до компетенції ЦНАП, консультування суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору та надається інша допомога, яка необхідна суб'єктам звернення перед прийомом адміністратором ЦНАП.

4.3. Відомості про ЦНАП, порядок і умови отримання адміністративних послуг розміщуються на сайті Дніпровської міської ради (dniprorada.gov.ua), Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра (cnap.dniprorada.gov.ua) та веб-порталі «Регіональний віртуальний офіс електронних послуг Дніпропетровської області «Відкрита влада» (e-services.dp.gov.ua).

4.4. Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП і на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною та повною.

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефон, електронна пошта, інші засоби зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб, аналогічний до способу звернення.

5. Керування чергою у ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП вживається заходів для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. Для прийому адміністратором ЦНАП суб'єкт звернення повинен зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер у черзі та очікувати на прийом.

5.3. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора ЦНАП на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівників ЦНАП на рецепції або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більше ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

5.4. ЦНАП може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

6. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

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 у ЦНАП.

Прийняття заяв 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 за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

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 ЦНАП особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

6.4. У разі, коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

6.5. Адміністратор ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби – надає допомогу суб'єкту звернення в заповненні бланка заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор ЦНАП повідомляє суб'єкту звернення про відповідні недоліки та, у разі потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакета документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

6.6. Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

6.7. Суб'єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з печаткою (штампом) відповідного адміністратора ЦНАП та з відміткою про дату і час його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

6.8. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакета 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'єкту звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій або електронній формі.

6.9. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (в 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. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єкту звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (у разі можливості).

6.11. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

6.12. У разі реєстрації вхідного пакета з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення зазначених недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні або телефоном.

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

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до аркуша-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Аркуш-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучення суб'єктів надання адміністративної послуги.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 Регламенту, адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакета документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (далі – виконавець), про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати і суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставляється підпис з печаткою (штампом) адміністратора ЦНАП, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакета документів вносяться адміністратором ЦНАП до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до виконавців здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги, надсилання відсканованих документів із використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор ЦНАП забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, у разі можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій або електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.4. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

7.5. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами ЦНАП.

7.6. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти щодо неї рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.7. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати керівника ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийнятті рішень, а також інші проблеми, що виникають під час розгляду справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (у т.ч. електронною поштою) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення стосовно розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

8. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

8.1. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру, що ведеться в електронній формі.

8.3. Адміністратор ЦНАП невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у зазначений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.4. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єкту звернення особисто під підпис (у тому числі його представнику (законному представнику)) – із пред'явленням документа, який посвідчує особу, та документа, що підтверджує повноваження представника (законного представника), або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

8.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

8.6. У разі, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (в електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єкту звернення.

8.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративної послуги несе виконавець та в межах своїх повноважень адміністратори і керівник ЦНАП.

8.8. Інформація про кожен надану послугу та справу у паперовій формі (копія) та/або в електронній формі (відскановані документи), зокрема, заява суб'єкта звернення та результат надання адміністративної послуги зберігається у ЦНАП.

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

9. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів ЦНАП

9.1. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг ЦНАП облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

9.2. Будь-який суб'єкт звернення має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено його права, свободи чи законні інтереси.

9.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП є керівник ЦНАП. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є директор департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради.

9.4. Керівник ЦНАП 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 ЦНАП має право продовжити термін розгляду скарги, але не більше ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

9.5. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень, вирішує питання про дисциплінарну відповідальність адміністраторів ЦНАП.

Міський голова

Б. А. Філатов