

РЕГЛАМЕНТ **Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі**

Загальна частина

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі (далі – центр) визначає порядок організації роботи центру, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Основні терміни, які використовуються в цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру 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/неадміністративних послуг;

захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних/неадміністративних послуг;

неупередженості та справедливості;

доступності та зручності для суб'єктів звернення.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Тернопільської міської ради, її виконавчого комітету, положенням про центр та регламентом центру.

5. Центр розміщено за адресою: 46001, м. Тернопіль, вул. Князя Острозького, 6.

6. Графік роботи центру:

понеділок, серeda, четвер – з 8.00 до 17.15 год.;

вівторок – з 8.00 до 20.00 год.;

п'ятниця – з 8.00 до 16.00 год.;

субота – 8.00 до 15.00 год..

неділя – вихідний день

7. Графік прийому суб'єктів звернень:

– щодо надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру:

понеділок, серeda, четвер – з 9.00 до 16.00 год.;

п'ятниця – з 8.00 до 15.00 год..

вівторок – з 11.00 до 20.00 год.;

субота – з 8.00 до 15.00 год.

– щодо надання неадміністративних послуг:

понеділок, серeda, четвер – з 9.00 до 16.00;

вівторок – з 11.00 до 16.00;

п'ятниця – з 8.00 до 13.00.

8. Організація роботи у центрі здійснюється шляхом взаємодії адміністраторів із суб'єктами надання адміністративних/неадміністративних послуг, дозвільними органами у порядку визначеному законодавством про адміністративні послуги, дозвільну систему у сфері господарської діяльності з метою видачі суб'єкту звернення результату надання адміністративної/ неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру.

9. Організація роботи центру покладається на відділ «Центр надання адміністративних послуг» Тернопільської міської ради.

10. Центр об'єднує в одному приміщенні посадових осіб відділу «Центр надання адміністративних послуг» та представників дозвільних органів, суб'єктів надання адміністративних/неадміністративних послуг, які уповноважені їх керівниками здійснювати прийом (консультування) суб'єктів звернень в центрі надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

11. Прийом заяв та документів і видача результатів надання адміністративної/неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру здійснюється виключно у приміщенні центру. Суб'єкти надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, послуги яких надаються через центр, не можуть приймати заяви та видавати результати надання адміністративно/ неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру за межами центру, крім випадків, визначених законодавством України.

12. Процедури надання адміністративних/неадміністративних послуг, в рамках роботи центру, визначаються інформаційними та технологічними картками, документів дозвільного характеру – інформаційними картками.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

13. Центр розміщується в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення розміщується вивіску з найменуванням центру та графіком прийому суб'єктів звернень.

На прилеглий до центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

14. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками центру. здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку). Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

- зону прийому;
- зону інформування;
- зону очікування;
- зону обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення кімнати тимчасового зберігання документів), роботи інженера з комп'ютерного забезпечення (серверна кімната).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

15. Зона прийому (рецепція) облаштовується при вході до приміщення центру. У ній здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру. Зона інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також інформаційні та реєстраційні термінали в зручному для користування місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру.

Зона інформування облаштовується стільцями, лавками. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру зона інформування облаштовується відповідно скринькою побажань та журналом зауважень та пропозицій, які розміщуються на видному та доступному місці.

16. Зона очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується приставними столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, тощо.

Зона очікування обладнується автоматизованою системою керування чергою.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

17. Зона обслуговування повинна бути утворена за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційне табло із зазначенням номера такого місця.

18. Площа зон очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру. Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менше 100 кв.м.

19. На інформаційних стендах та/або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, які надаються через центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру;

строки надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру;

супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

користування інформаційними та реєстраційними терміналами;

користування автоматизованою системою керування чергою;

положення про центр;

регламент центру.

20. Перелік адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, які надаються через центр, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційних терміналах. Адміністративні/неадміністративні послуги, документи дозвільного характеру в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

21. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, розміщуються у зоні інформування на стендах-накопичувачах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

22. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

23. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру

24. Тернопільська міська рада, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної/неадміністративної послуги пропозиції щодо необхідності

внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних/неадміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

25. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Тернопільську міську раду, а також керівника центру, вносить зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру Тернопільської міської ради, суб'єкт надання відповідної послуги готує зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства, Настанови з якості Тернопільської міської ради та цього Регламенту

Робота зони інформування

26. Тернопільська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру де розміщується інформація, зазначена в пункті 19 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

27. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

28. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

Керування чергою в центрі

29. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі забезпечується функціонування автоматизованої системи керування чергою.

30. У системі керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

31. У центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом електронної реєстрації на веб-сайті центру.

32. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Прийняття заяви та інших документів у центрі

33. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної/неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної/неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі крім випадків, передбачених законом.

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.

34. 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 регіональними та місцевими дозвільними органами, та

зарєєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”.

35. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі 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/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру 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.

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

37. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, 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 повідомляє суб’єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

38. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках.

39. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу – в електронній формі.

40. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, спосіб передачі суб’єкту звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

41. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/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.

42. 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.

43. 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.

44. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру (передбаченого законом чи відповідної інформаційною карткою), та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, адміністратор за вибором суб’єкта звернення реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб’єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

45. Після вчинення дій, передбачених пунктами 33-44 цього регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в журналі про проходження справи із зазначенням дати передачі та прізвища уповноваженого представника, якому її предано.

Керівники суб'єктів надання адміністративних /неадміністративних послуг наказом закріплюють уповноважених осіб за співпрацю з центром. Копії наказів передаються керівнику центру.

46. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру здійснюється щоденно в приміщенні центру з 15.00 до 16.00 год. шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної/неадміністративної послуг, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

47. Після отримання справи представник суб'єкта надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища та ініціалів, проставлянням підпису до журналу обліку проходження справ.

48. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків.

49. Суб'єкт надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру зобов'язаний:

а) своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

б) 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 та відсутності інформації, визначеної підпунктом а) даного пункту, (строків надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру тощо) адміністратор центру невідкладно інформує про це суб'єкта надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру шляхом надсилання листа за підписом керівника центру.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

50. Суб'єкт надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру формує вихідний пакет документів та передає його до центру, про що зазначається в журналі обліку проходження справи та електронному реєстрі.

51. Адміністратор центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, повідомляє про результат надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до журналу проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

52. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному 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 журналі обліку видачі результатів надання

адміністративних/неадміністративних послуг і документів дозвільного характеру та електронному реєстрі.

53. У разі неотримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення у центрі протягом двох місяців, відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом), у відповідності до чинного законодавства. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається в центрі.

54. У разі, коли адміністративна/неадміністративна послуга, документ дозвільного характеру 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.

55. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних/неадміністративних послуг, документа дозвільного характеру несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

56. Інформація про кожну надану адміністративну/неадміністративну послугу, документ дозвільного характеру та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у центрі.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру.

Міський голова

С.В. Надал