

Додаток
до рішення виконавчого комітету
від 17.04.2013 №420

РЕГЛАМЕНТ РОБОТИ
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
У МІСТІ ТЕРНОПОЛІ

I. Загальні положення

1.1. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП).

1.2. Реєстри адміністративних, неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, які надаються через ЦНАП затверджуються рішенням виконавчого комітету Тернопільської міської ради.

1.3. Основні терміни, які використовуються в цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про адміністративні послуги», Положенні про Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі.

1.4. Форма та порядок підготовки та вимоги до інформаційної та технологічної карток визначається Кабінетом Міністрів України та НСУЯ в Тернопільській міській раді.

1.5. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, керівник суб'єкта надання адміністративних/ неадміністративних послуг, дозвільного органу, послуги якого надаються через ЦНАП, протягом п'яти робочих днів інформує про це керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток .

II. Організація роботи ЦНАП

2.1. ЦНАП функціонує за адресою: м. Тернопіль, вул. Кн. Острозького, 6.

2.2. Графік роботи ЦНАП:

понеділок, середа - з 8.00 до 17.15;

вівторок, четвер - з 8.00 до 20.00;

п'ятниця – з 8.00 до 16.00;

субота - 8.00 до 15.00.

2.3. Графік прийому суб'єктів звернень:

- щодо надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру:

понеділок, середа, п'ятниця – з 9.00 до 16.00;

вівторок, четвер – з 11.00 до 20.00;

субота – з 8.00 до 15.00.

- щодо надання неадміністративних послуг:

понеділок, середа – з 9.00 до 16.00;

вівторок, четвер - з 11.00 до 16.00;

п'ятниця – з 9.00 до 13.00.

2.4. Організація роботи у ЦНАП здійснюється шляхом взаємодії адміністраторів/державних 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.

2.5. Організація роботи ЦНАП покладається на відділ «Єдиний дозвільний центр» Тернопільської міської ради.

2.6. ЦНАП об'єднує в одному приміщенні посадових осіб відділу «Єдиний дозвільний центр» та представників дозвільних органів, які уповноважені керівниками дозвільних органів здійснювати прийом суб'єктів господарювання в центрі надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

2.7. Прийом заяв та документів і видача результатів надання адміністративної/неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру здійснюється виключно у приміщенні ЦНАП. Суб'єкти надання адміністративних/неадміністративних послуг, згідно переліку, затвердженого виконавчим комітетом міської ради, не можуть приймати заяви та видавати результати надання адміністративної послуги за межами ЦНАП.

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

2.9. В ЦНАП ведеться книга скарг та пропозицій, доступ до якої надається суб'єктам звернення.

2.10. З метою підвищення комфортності отримання суб'єктами звернень адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру в зоні очікування ЦНАП встановлюються інформаційні термінали, в яких міститься наступна інформація:

- структура та режим роботи ЦНАП;
- реєстр адміністративних послуг;
- реєстр документів дозвільного характеру;
- реєстр неадміністративних послуг, які надаються ЦНАП;
- інформаційні картки;
- адреса, номери довідкових телефонів, факсу ЦНАП;
- адреса веб-сайту ЦНАП, електронна пошта ЦНАП;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;
- інструкція з користування інформаційними терміналами.

III. Консультування суб'єктів звернення в ЦНАП

3.1. Адміністратори, державні адміністратори ЦНАП надають необхідні консультації, у тому числі:

надають інформацію суб'єкту звернення щодо стану розгляду їх заяви;
видають суб'єкту звернення формуляри (бланки) документів, заяв на отримання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру;

надають суб'єкту звернення допомогу при заповненні документів, необхідних для отримання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру.

3.2. У зоні очікування ЦНАП працює адміністратор, який:

здійснює взаємодію із суб'єктами звернень по телефону (роз'яснює порядок звернення в ЦНАП тощо);

при потребі допомагає суб'єкту звернення скористатися системою електронного управління чергою, інформаційним терміналом;

здійснює консультування суб'єктів звернень із загальних питань, стосовно порядку, способів надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, супутніх послуг, які надаються в приміщенні ЦНАП тощо.

3.3 Консультування щодо отримання документів дозвільного характеру здійснюється уповноваженими представниками дозвільних органів, які здійснюють прийом суб'єктів господарювання у ЦНАП за принципом організаційної єдності.

3.3. У приміщенні ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи ЦНАП;
- реєстри адміністративних послуг, документів дозвільного характеру та неадміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- інформаційні картки;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- адреса, номери довідкових телефонів, факсу ЦНАП;
- адреса веб-сайту ЦНАП, електронна пошта ЦНАП;
- інструкція з користування інформаційними терміналами, електронною чергою;
- положення про ЦНАП;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;
- порядок оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників ЦНАП;
- порядок оскарження результатів надання адміністративної послуги, отриманих через ЦНАП;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, номер його телефону;
- графік прийому суб'єктів господарювання представниками дозвільних органів.

3.4. Реєстр адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, які надаються у ЦНАП, має розміщуватись у доступному та зручному для замовників місці.

3.5. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, розміщуються у достатній кількості, групуються за видами та розміщуються у зручному і доступному для суб'єктів звернень місці.

3.6. Інформація, яка розміщується у ЦНАП, повинна бути актуальною, повною та зручною для пошуку.

IV. Робота з документами

4.1. Реєстрація документів для отримання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, визначених у реєстрі, та видача результатів надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, здійснюється виключно в ЦНАП. Суб'єкт звернення має право подати заяву та документи, що додаються особисто за зверненням до адміністратора/державного адміністратора, скориставшись системою електронного управління чергою, або шляхом використання поштового зв'язку.

Якщо від імені суб'єкта звернення діє представник, останній підтверджує свої повноваження пред'явленням довіреності, виданої в установленому законодавством порядку.

4.2. Прийняття та реєстрація заяви та документів, що додаються до заяви для отримання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру здійснюється адміністраторами, державними адміністраторами.

Адміністратор/державний адміністратор під час реєстрації заяви та документів, зобов'язаний з'ясувати бажані для замовника способи його повідомлення про результати надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, про що зазначається у журналі проходження дозвільної/адміністративної справи та/або електронному реєстрі.

4.3. Адміністратор/державний адміністратор складає опис документів, що додаються до заяви для отримання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру, копія якого надається суб'єкту звернення.

Адміністратор/державний адміністратор здійснює реєстрацію заяви та документів, що додаються, шляхом внесення даних до електронного реєстру та/або журналу реєстрації. Після чого заяві присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація, та який фіксується на бланку заяви і в описі документів.

Адміністратор/державний адміністратор видає замовнику копію опису документів, у якому зазначається: дата подання документів, реєстраційний номер заяви, перелік документів, що додаються до заяви, прізвище та ініціали адміністратора/державного адміністратора, який прийняв документи, очікуваний строк вирішення справи, дата та спосіб передачі результату суб'єкту звернення (уповноваженій особі), а також контактні телефони ЦНАП.

Якщо під час прийняття заяви та документів адміністратор/державний адміністратор виявив факт відсутності необхідного документу та/або неповноту відомостей, адміністратор/державний адміністратор має право відмовити суб'єкту звернення у реєстрації заяви.

4.4. Після реєстрації заяви та документів адміністратор/державний адміністратор формує справу у електронному та/або паперовому вигляді, при необхідності, здійснює її копіювання та/або сканування.

Адміністратор/державний адміністратор веде журнал обліку проходження справ та/або електронний реєстр по справі.

4.5 Адміністратор/державний адміністратор у день звернення або наступного робочого дня передає заяву та документи, що додаються до заяви для отримання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру уповноваженому представнику суб'єкта надання адміністративних/неадміністративних послуг, до компетенції якого належить надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру, про що робиться відмітка у журналі проходження справи із зазначенням дати передачі та прізвища уповноваженого представника, якому її передано та/або відомості про передання справи вносяться до електронного реєстру. Заява та документи для отримання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру передається уповноваженому представнику суб'єкта надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру у приміщенні ЦНАП за графіком:

понеділок, середа - 16.00;

п'ятниця – 15.00.

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

4.7. Отримавши заяву та документи, що додаються до заяви, уповноважений представник суб'єкта надання адміністративних/ неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру вносить запис про її отримання із зазначенням дати в журналі обліку проходження справ та/або електронний реєстр.

Суб'єкт надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру зобов'язаний надати заявнику інформацію про прийняте рішення у строки, визначені законом та інформаційною карткою.

Адміністратор/державний адміністратор здійснює контроль за дотриманням строків надання адміністративних/неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру.

4.8. Дата передачі результату надання адміністративної/неадміністративної послуги, документи дозвільного характеру/відмови адміністратору/державному адміністратору для видачі/направлення замовнику зазначається у журналі обліку проходження справ та/або електронному реєстрі.

4.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення.

4.10. Адміністратор/державний адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної/неадміністративної послуги, документа дозвільного характеру/відмови від

суб'єкта надання адміністративних/неадміністративних послуг, дозвільних органів повідомляє про результати суб'єкта звернення телефоном та/або шляхом використання поштового зв'язку чи шляхом направлення йому електронного повідомлення (за бажанням суб'єкта звернення).

V. Оскарження дій (бездіяльності) учасників ЦНАП

5.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів/державних адміністраторів ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності, відповідно до чинного законодавства.

Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів/державних адміністраторів є керівник ЦНАП. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є міський голова.

Скарга на дії чи бездіяльність адміністратора/державного адміністратора подається керівнику ЦНАП, який зобов'язаний невідкладно зареєструвати її. Скарга на дії керівника ЦНАП подається у відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи і розглядається у відповідності до Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

5.2. Керівник ЦНАП розглядає скаргу в термін 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 подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє особу письмово.

5.3. Рішення за скаргою не пізніше наступного дня з моменту його реєстрації надсилається скаржнику.

Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для виконання рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення.

VI. Оскарження дій суб'єкта надання адміністративних послуг, щодо надання адміністративних послуг через ЦНАП.

6.1. Суб'єкт звернення має право на оскарження результатів розгляду заяви та документів для отримання адміністративної послуги до вищестоящого органу, вищого відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий орган існує) у тридцяти денний термін з моменту отримання результату розгляду заяви.

6.2. Замовник має право подати скаргу в ЦНАП або безпосередньо до суб'єкта надання адміністративних послуг.

Скарга, яка подається у ЦНАП, підлягає реєстрації. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації, скарга разом з матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

6.3. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути та вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України, та забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома скаржника. Доведення

рішення за скаргою до відома скаржника здійснюється не пізніше наступного дня, з моменту його реєстрації у ЦНАП.

Заступник міського голови –
керуючий справами

О.І. Степанюк