



ДУНАЄВЕЦЬКА МІСЬКА РАДА
VII скликання

РІШЕННЯ

П'ятдесят другої сесії

19 квітня 2019 р.

Дунаївці

№9-52/2019

Про затвердження Регламенту роботи Управління «Центр надання адміністративних послуг» Дунаєвецької міської ради у новій редакції

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірною Регламенту центру надання адміністративних послуг», керуючись статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», розглянувши клопотання Центру надання адміністративних послуг від 22.03.2019 р. №02.12/81 щодо затвердження Регламенту роботи Управління «Центр надання адміністративних послуг» Дунаєвецької міської ради, з метою покращення якості надання адміністративних послуг, враховуючи пропозиції спільних засідань постійних комісій від 16.04.2019 р. та 17.04.2019 р., міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент роботи Управління «Центр надання адміністративних послуг» Дунаєвецької міської ради у новій редакції (додається).
2. Визначити таким, що втратило чинність рішення 35 сесії Дунаєвецької міської ради VII скликання від 20.04.2018р. №15-35/2018 «Про затвердження регламенту ЦНАП».
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету Г.Панасевич.

Міський голова



В. Зайць



ЗАТВЕРДЖЕНО:

рішенням п'ятдесят другої сесії
міської ради VII скликання
від 19.04.2019 р. №9-52/2019

РЕГЛАМЕНТ

управління «Центр надання адміністративних послуг»
Дунаєвської міської ради

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Регламент визначає порядок роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» Дунаєвської міської ради (далі – Центр, ЦНАП), порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів, та інших працівників управління ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.3. Надання адміністративних послуг в управлінні ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

1.4. Регламент є розпорядчим актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням Регламенту роботи виконавчих органів Дунаєвської міської ради, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.5. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Дунаєвської міської ради.

1.6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП

2.1. Управління ЦНАП розміщується в центральній частині м. Дунаївці.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням управління ЦНАП та графіком його роботи.

Графік роботи управління ЦНАП додатково затверджується окремим рішенням виконавчого комітету Дунаєвської міської ради.

Ж

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

У приміщенні ЦНАП створюються зручні умови для відвідувачів з дітьми.

2.2. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

2.2.1. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає місце для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

2.2.2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру, якщо вона розташована відокремлено від відкритої частини, суб'єктам звернення забороняється.

2.3. У Центрі створений сектор інформування (реєстрація) або визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи Центру.

2.4. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується: розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

облаштування місцями для очікування (не менше 10), а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

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

2.6. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів повинні облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.7. Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру, її площа повинна становити не менше 70 м².

2.8. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

а) найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

б) графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

в) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

г) строки надання адміністративних послуг;

д) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

- е) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- є) сунутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- ж) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- з) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- и) користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- і) Положення про Центр;
- й) Регламент Центру.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

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.

2.12. 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.

2.13. У приміщенні Центру на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг консультації та послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.3. Керівник Центру має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

РОЗДІЛ 4. ІНФОРМУВАННЯ СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕННЯ

4.1. У Центрі може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

4.2. У інформаційному підрозділі Центру або у посадовій особі (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;
- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- допомогу у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
- інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
- вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);
- іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у ЦНАП.

4.3. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на веб-сайті органу, що утворив Центр. Де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.8 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.4. 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.

4.5. 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 послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються керівником ЦНАП.

РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення в управлінні ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАП реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до управління ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

5.4. В управлінні ЦНАП може здійснюватися керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

РОЗДІЛ 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 (результату надання адміністративної послуги, далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення).

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, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими 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, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, 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. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відношення представництва).

6.5. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні.

6.6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.7. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

6.9. Адміністратор під час отримання вхідного пакету 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'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

6.10. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

6.11. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету

документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

6.12. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та / або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

6.13. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також повідомляється телефоном.

6.14. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП / адміністратора із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну) або вносяться зміни у раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та / або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

6.15. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

6.16. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.

6.17. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

РОЗДІЛ 7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

7.1. У випадках передбачених рішенням місцевої ради, відповідно до законодавства, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у ЦНАП.

7.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

7.3. Передача справ у паперовій формі з Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу ЦНАП, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.

7.4. Після отримання справи, суб'єкт надання адміністративної послуги (далі також – виконавець) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

7.5. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

7.6. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.

7.7. Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкт надання адміністративних послуг 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, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та / або електронній формі одночасно передаються та / або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умов наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

7.9. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.10. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків керівником ЦНАП.

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

7.11. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;
- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Центру про хід розгляду справи.

7.12. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через ЦНАП.

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТУ ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТУ ЗВЕРНЕННЯ

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги: формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор ЦНАП, невідкладно, у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та / або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3. Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його / її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. Відмова у позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтуванням, та долучається до справи.

Письмове повідомлення суб'єкта надання про відмову у позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення під особистий підпис або надсилається поштою, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою у день реєстрації у ЦНАП такого повідомлення.

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

8.6. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та / або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отриманням повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

8.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у Центрі.

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

РОЗДІЛ 9. ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ВІДДАЛЕНОГО РОБОЧОГО МІСЦЯ ДЛЯ АДМІНІСТРАТОРІВ ПРАВЛІННЯ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДУНАЄВЕЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ У СПЕЦІАЛЬНО ОБЛАДНАНОМУ ТРАНСПОРТНОМУ ЗАСОБІ (ДАЛІ – МОБІЛЬНИЙ ЦНАП)

9.1. Мобільний ЦНАП Дунаєвецької міської ради (далі – Мобільний ЦНАП) є віддаленим робочим місцем для адміністраторів Центру (робота у форматі «виїзного адміністратора») в спеціально обладнаному транспортному засобі, призначеному для надання адміністративних послуг суб'єктам звернень поза приміщенням Центру. Мобільний ЦНАП за потребою може використовуватися для перевезення персоналу Центру до місця проживання/місця знаходження (за потребою послуги можуть надаватися в житловому приміщенні, в тому числі у закладах охорони здоров'я) суб'єктів звернення, які з поважних причин не можуть фізично звернутися до Центру (у приміщенні чи всередині Мобільного ЦНАП).

9.2. Мобільний ЦНАП використовується для прийому суб'єктів звернень у транспортному засобі, що функціонує згідно з графіком та згідно визначеного маршруту, затвердженими розпорядженням міського голови.

9.3. За рішенням Дунаєвецької міської ради та на основі угод про співробітництво територіальних громад Мобільний ЦНАП може використовуватися на території інших населених пунктів (громад) для надання адміністративних послуг, згідно з визначенням у такій угоді (угодах) Переліком адміністративних послуг.

9.4. Адміністративні послуги надаються через Мобільний ЦНАП відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дунаєвецької міської ради та регламенту Центру надання адміністративних послуг Дунаєвецької міської ради з урахуванням особливостей визначених наступними.

9.5. Правилами використання Мобільного ЦНАП визначається наступне:

9.5.1. За технічний стан транспортного засобу, на основі якого функціонує Мобільний ЦНАП, а саме: справність механізмів, технічний огляд, огляд перед виїздом тощо відповідає водій, за яким закріплено транспортний засіб.

9.5.2. За збереження програмних продуктів, встановлених в інформаційно-телекомунікаційних системах Мобільного ЦНАП, відповідальність несе системний адміністратор загального відділу Дунаєвецької міської ради.

9.5.3. За збереження меблів, обладнання, які знаходяться всередині Мобільного ЦНАП, відповідальність несуть адміністратори Центру, які забезпечують надання адміністративних послуг через Мобільний ЦНАП, а також керівник Центру та працівники виконавчих органів Дунаєвецької міської ради, які мають доступ до Мобільного ЦНАП і до місця його постійного зберігання.

9.5.4. Забороняється палити, вживати алкогольні та наркотичні речовини у транспортному засобі та поблизу нього.

9.5.5. Забороняється розмішувати у транспортному засобі більшу кількість суб'єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому.

9.5.6. Використання транспортного засобу дозволяється лише для надання адміністративних послуг.

9.5.7. Забороняється використовувати Мобільний ЦНАП для перевезення пасажирів (крім перевезення персоналу / адміністраторів центру до пунктів призначення).

9.5.8. Забороняється надавати адміністративні послуги під час руху Мобільного ЦНАП, а також у місцях, що не обумовлені у графіку та маршруті Мобільного ЦНАП.

9.5.9. Адміністратори Центру та представники суб'єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних та інших послуг, зобов'язані не рідше одного разу на рік проходити інструктаж з охорони праці та техніки безпеки.

9.5.10. Збереження, експлуатація, технічне обслуговування Мобільного ЦНАП та, за потреби, його ремонт здійснюються під відповідальність виконавчого комітету Дунаєвської міської ради відповідно до чинного законодавства України.

9.5.11. Водій транспортного засобу зобов'язаний здійснювати перевезення до пункту призначення відповідно до затвердженого маршруту та розкладу руху.

9.5.12. У разі захворювання і/або поганого самопочуття водія транспортного засобу, а також у разі виявлення несправності транспортного засобу, яка може загрожувати безпеці дорожнього руху, водій зобов'язаний негайно інформувати керівника Центру про неможливість виходу на маршрут.

9.5.13. На кінцевих зупинках адміністратор Центру зобов'язаний перевіряти салон транспортного засобу на предмет залишених або забутих речей і в разі їх виявлення - здавати у бюро знахідок Центру.

9.5.14. Адміністратори Центру не несуть відповідальності за особисті речі, залишені в транспортному засобі суб'єктами звернень.

9.5.15. Транспортний засіб прибуває в населений пункт (або місце призначення у місті Дунаївці) у визначені графіком години та дні прийому.

9.5.16. Прийом суб'єктів звернень адміністраторами Центру та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг проводиться, як правило, за попереднім записом відповідно до визначених годин роботи. Суб'єкту звернення повідомляється про термін розгляду заяви, дату та час отримання результату надання адміністративної послуги.

9.5.17. У визначений час суб'єкт звернення отримує результат надання адміністративної послуги у Мобільному ЦНАП або у сносіб, зазначений в описі вхідного пакету документів.

Міський голова



В.Заяць