

РЕГЛАМЕНТ
роботи Центру надання адміністративних послуг в м. Запоріжжя
та його філій

1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його філій (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя (далі - ЦНАП) та його територіальних філій, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Функції ЦНАП покладено на департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради (далі - Департамент), який забезпечує надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру через відділи з надання адміністративних послуг по районах та відділ по роботі з документами дозвільного характеру Департаменту (далі - Відділи). Відділи розташовані у територіальних філіях ЦНАП (далі-філії ЦНАП).

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги» та Положенні про Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його філій (далі-Положення).

1.4. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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 послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

У філіях ЦНАП послуги надаються адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у ЦНАП не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через філії ЦНАП посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень із Запорізькою міською радою.

1.5. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Запорізької міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про ЦНАП та його філії, Регламентом роботи ЦНАП та його філій та Положеннями про Відділи.

2. Вимоги до приміщень, в яких розміщуються філії ЦНАП та графік їх роботи

2.1 Філії ЦНАП розміщуються в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

2.2. На вході до приміщень ЦНАП розміщуються вивіски з назвою філії ЦНАП, графіком прийому, режимом роботи та з інформацією про місцезнаходження.

Час прийому суб'єктів звернення встановлюється: для Вознесенівської (Центральної) філії - шість днів на тиждень та сім з половиною годин на день без перерви на обід; для інших філій ЦНАП - п'ять днів на тиждень та сім з половиною годин на день без перерви на обід. Один день на тиждень щовівторка прийом суб'єктів звернень філії ЦНАП здійснюють до 20-00 години.

Прийом та видача документів здійснюється за наступними графіками:

Вознесенівська (Центральна) філія:

Понеділок, середа, четвер, п'ятниця :	з 08:00 до 16:30
Вівторок:	з 08:00 до 19:30
Субота:	з 08:00 до 15:00
Неділя:	вихідний

філії ЦНАП:

Понеділок, середа, четвер:	з 08:00 до 16:30
Вівторок:	з 08:00 до 19:30
П'ятниця:	з 08:00 до 15:00
Субота, неділя:	вихідні

2.3. Всі приміщення ЦНАП, які мають сходи, облаштовуються пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2.4. У приміщеннях ЦНАП облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

2.5. На прилеглій до ЦНАП території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2.6. Приміщення ЦНАП поділяються на відкриту та закриту частини.

2.7. Відкрита частина розміщується на першому поверсі приміщення.

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

Відкрита частина включає:

- зона рецепції;
- зала очікування;
- зала прийому документів;
- сектор інформування (інформаційні стенди/термінали);
- місце видачі документів;
- сектор надання консультацій (адміністратор рецепції);
- сектор попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) (адміністратор рецепції).

2.8. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

2.9. Зона рецепції облаштовується при вході до приміщень ЦНАП. У відповідній зоні здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП, а також ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

2.10. Зала очікування в приміщеннях ЦНАП розміщується в просторому приміщенні, площа якої визначається залежно від кількості осіб, які звертатимуться до ЦНАП протягом дня, та облаштовуються столами для оформлення документів у достатній кількості, диванами, стільцями, комп'ютером із вільним доступом до мережі Інтернет, тощо.

2.11. Зала очікування облаштовується інформаційними стендами та/або інформаційними терміналами в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

2.12. Для висловлення суб'єктами звернення зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг у залах очікування та на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення), облаштовуються відповідні засоби (зокрема скриньки) та/або в доступному місці розміщується книга відгуків і пропозицій.

2.13. Зала очікування обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

2.14. В залі очікування ЦНАП, на робочих місцях адміністраторів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернення адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.15. Операційна зала утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.16. Площа залів очікування, операційних залів ЦНАП та приміщень, де розміщено віддалені робочі місця адміністраторів, повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

2.17. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів ЦНАП можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця.

2.18. Місце для видачі результатів адміністративних послуг повинно мати інформаційну табличку та його площа повинна бути достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернень і роботи адміністраторів ЦНАП.

2.19. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

- 1) найменування філії ЦНАП, її місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факс, адреса вебсайту, електронної пошти;
- 2) графік роботи філії ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);
- 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- 4) строки надання послуг;
- 5) бланки заяв та інших документів, необхідних суб'єктам звернень для отримання адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- 6) платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- 7) адреси віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення);
- 8) прізвище, ім'я, по батькові начальника Відділу, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 9) положення про ЦНАП;
- 10) регламент роботи ЦНАП.

2.20. Перелік адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП та його філіях, на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення) повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі, на інформаційних терміналах. Адміністративні послуги в переліку групуються:

- за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення;
- за сферами правовідносин (законодавства);
- за суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.21. Перелік адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП та його філіях, на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується рішенням Запорізької міської ради.

2.22. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення 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 в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

2.23. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у залі очікування на стендах-накопичувачах або столах з вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.24. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг.

3. Інформаційна та технологічна картки

3.1. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає, затверджується інформаційна і технологічна картки, у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

3.2. Запорізька міська рада, а також Департамент можуть вносити суб'єктові надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток (у тому числі, для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, суб'єкт її надання своєчасно інформує Департамент та готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних і технологічних карток.

4. Інформаційне забезпечення суб'єктів звернень

4.1. Надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у філій ЦНАП здійснюється адміністратором рецепції.

Адміністратор рецепції також:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;
- консультує суб'єктів звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Департамент створює та забезпечує роботу вебсайту ЦНАП, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.2 цього Регламенту, а також відомості про найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщеннях філій ЦНАП (в тому числі, на інформаційних терміналах) та на вебсайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

4.4. Інформація на вебсайті ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до філій ЦНАП, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

5. Керування чергою в філіях ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування відвідувачів у філіях ЦНАП запроваджено автоматизовану систему керування чергою.

5.2. Для зручного обслуговування суб'єктів звернень та попередження утворенню черг здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до філій ЦНАП, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті ЦНАП.

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 її надання (далі - вихідний пакет документів) здійснюється в філіях ЦНАП, за місцем розміщення віддаленого робочого місця адміністратора (у разі його утворення).

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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».

6.5. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у філіях ЦНАП, за місцем розміщення віддаленого робочого місця адміністратора (у разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати

його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

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

6.8. Адміністратор ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, 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.

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

6.10. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора філії ЦНАП, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається у матеріалах про надану адміністративну послугу. У разі надходження вхідного пакету документів засобами поштового зв'язку до філій ЦНАП, адміністратор надсилає суб'єкту звернення смс сповіщення про отримання ЦНАП документів.

6.11. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (зазначення філії ЦНАП або віддаленого робочого місця адміністратора (у разі його утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.12. Адміністратор ЦНАП 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП, на віддалених робочих місцях (у разі їх утворення) проводиться централізовано (зокрема, шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо.

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

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або в електронній формі крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1 Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1- 6.14 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП, адміністратор віддаленого робочого місця (у разі його утворення) зобов'язані не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням підпису та печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі між філіями ЦНАП, віддаленими робочими місцями адміністраторів (у разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або за погодженням їх доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється начальниками Відділів та адміністраторами ЦНАП.

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

- своєчасно інформувати ЦНАП 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 ЦНАП про хід розгляду справи.

7.6. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи адміністратор ЦНАП невідкладно інформує про це начальника Відділу.

Інформує керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги та вимагає вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові 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 відповідної територіальної філії ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор ЦНАП невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та електронній формі.

8.3. 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.

8.4. 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 не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в філії ЦНАП протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в філії ЦНАП, а потім передається відповідному суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

8.6. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в паперовій та/або електронній формі та негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

8.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори та начальники Відділів.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія) та/або електронній (скановані копії документи) та інші документи, визначені наказом Департаменту, зберігаються в приміщеннях філій ЦНАП.

8.9. Інформація про адміністративні послуги надані на віддалених робочих місцях адміністраторів (у разі їх утворення), подається відповідному Відділу для узагальнення в порядку, визначеному цим Регламентом.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

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

9. Особливості діяльності адміністратора ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці

9.1. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

9.2. Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

9.3 Перелік категорій суб'єктів звернень, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, перелік адміністративних послуг та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається наказом по Департаменту.

9.4. У приміщеннях, де розміщується віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктами 9.2, 9.3 цього Регламенту.

Секретар міської ради

Г.Б. Наумов