



ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
VII СКЛИКАННЯ
Р І Ш Е Н Н Я

25.03.2020

№ 90/55

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністратив-
них послуг м. Дніпра

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до листа департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради від 27.08.2019 вх. № 8/5115 міська рада

В И Р І Ш И Л А:

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

2. Визнати такими, що втратили чинність, рішення міської ради від 13.04.2017 № 13/19 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра», від 31.01.2018 № 34/29 «Про внесення змін до Регламенту Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра», від 24.10.2018 № 54/36 «Про внесення змін до Регламенту Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра».

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на секретаря Дніпровської міської ради та голову постійної комісії міської ради з питань бюджету, фінансів та місцевого самоврядування.

Міський голова

Б. А. Філатов

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради

25.03.2020 № 90/55

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра

1. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг під час надання таких послуг.

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

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

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

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

1.5. ЦНАП розміщується в центральній частині міста або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи ЦНАП затверджується органом, що утворив ЦНАП, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщень ЦНАП, який має сходи, повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

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

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, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки ЦНАП облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

1.6. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП. Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі та складається із секторів: прийому, інформування, очікування, обслуговування. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, які використовуються в роботі ЦНАП. Вхід до закритої частини суб'єктам звернення забороняється. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

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

1.6.2. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярським приладдям для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщено сектор інформування ЦНАП, облаштовується відповідними засобами (зокрема

скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

1.6.3. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого дозволяє розмістити та облаштувати відповідним приладдям не менше 30 місць для суб'єктів звернень, та обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору. У приміщеннях ЦНАП створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування)).

1.6.4. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернення робочі місця адміністраторів 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, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП.

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

2. Вимоги до розміщення інформації

2.1. У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах та/або в інформаційних терміналах розміщується така інформація:

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адреса вебсайта, електронної пошти;

- графік роботи ЦНАП (дні роботи та приймальні години);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, та зразки їх заповнення;

- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адреса;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- Положення про ЦНАП;
- Регламент ЦНАП.

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

2.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на офіційному вебсайті ЦНАП.

2.4. 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.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи ЦНАП може залучатися перекладач жестової мови.

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

3. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

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

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

3.3. Дніпровська міська рада, керівник ЦНАП можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги 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 Дніпровську міську раду, керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та Регламенту ЦНАП.

4. Перший контакт ЦНАП із суб'єктом звернення

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

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

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

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

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАП, його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях за допомогою засобів телекомунікації (телефон, електронна пошта, інші засоби 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 у ЦНАП

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

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення повинен зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер у черзі та очікувати на прийом.

5.3. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора ЦНАП на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівників ЦНАП на рецепції або шляхом електронної реєстрації на вебсайті ЦНАП. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більше ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

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

6. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в ЦНАП.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб – підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

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

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

6.6. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до програмно-технічного комплексу «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області». Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

6.7. 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, спосіб передачі суб'єкту 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.

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

6.9. Суб'єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора ЦНАП та з відміткою про дату і час його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, у

випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

6.10. 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 ЦНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єкту звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

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

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

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

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

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

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

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до виконавців здійснюється виключно в приміщенні ЦНАП не менше ніж один раз протягом робочого дня після їх реєстрації адміністратором шляхом отримання справ

представником суб'єкта надання адміністративної послуги, надсилання відсканованих документів із використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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

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

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

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

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

8. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

8.1. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, внести відповідні відомості до програмно-технічного комплексу «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області», сформувати вихідний пакет документів та передати його до ЦНАП, про що зазначається в аркуші-проходженні справи. Передача вихідного пакета документів здійснюється виключно в приміщенні ЦНАП.

8.2. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до аркуша-проходження справи, а також до програмно-технічного комплексу «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області».

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

8.4. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єкту звернення особисто під підпис (у тому числі його представнику (законному представнику)) з пред'явленням документа, який посвідчує особу, та документа, що підтверджує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

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

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

8.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі, а саме: заява суб'єкта звернення, аркуш-проходження справи, опис справи – зберігаються в приміщенні ЦНАП.

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

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

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

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається Дніпровською міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення

належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

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

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

9.4. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг.

9.5. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернення.

10. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів ЦНАП

10.1. Для висловлення суб'єктами звернення зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення ЦНАП облаштовується відповідною скринькою та/або книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.

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

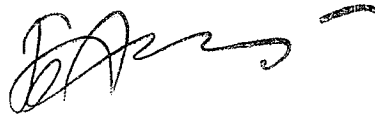
10.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП є керівник ЦНАП. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є директор департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради.

10.4. Керівник ЦНАП розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник ЦНАП має право продовжити термін розгляду скарги, але не більше ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги,

Продовження додатка
про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом
звернення спосіб.

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

Міський голова



Б. А. Філатов