



УКРАЇНА

БЕРЕЗІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

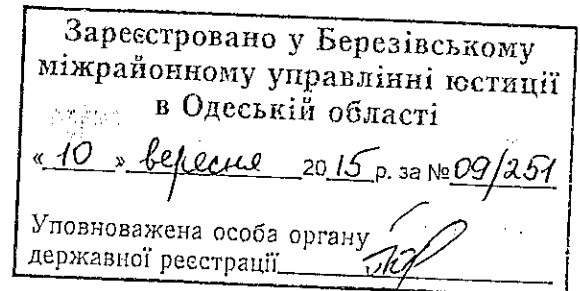
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

” 02 ” вересня 2015 року

м. Березівка

№ 261 /А-2015

Про затвердження Регламенту відділу надання адміністративних послуг (Центру надання адміністративних послуг) Березівської районної державної адміністрації



Відповідно статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг»:

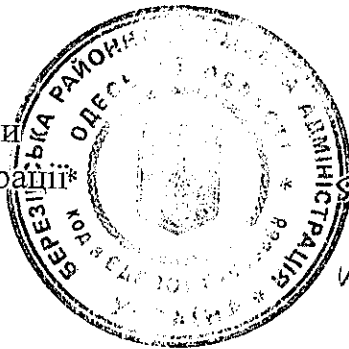
1. Затвердити Регламент відділу надання адміністративних послуг (Центру надання адміністративних послуг) Березівської районної державної адміністрації (додається).
2. Редактору газети «Степовий маяк» Віричу В.М. забезпечити опублікування даного розпорядження в газеті «Степовий маяк».

2. Редактору газети «Степовий маяк» Віричу В.М. забезпечити опублікування даного розпорядження в газеті «Степовий маяк».

3. Дане розпорядження набирає чинності з моменту його державної реєстрації в Березівському міжрайонному управлінні юстиції в Одеській області, але не раніше дня його опублікування в районній газеті «Степовий маяк».

4. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

Виконуючий обов'язки голови  
районної державної адміністрації



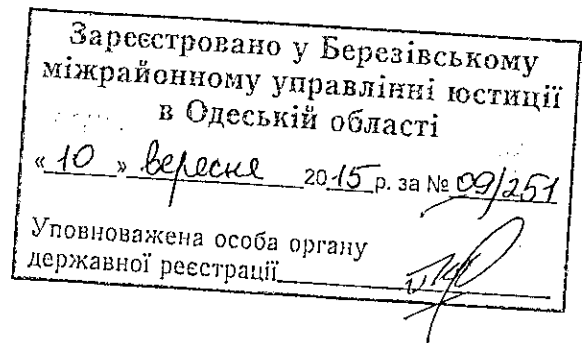
С.Д.Лоскутніков

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження виконуючого обов'язки  
голови районної державної  
адміністрації

від «09» вересня 2015 року

№ 261/A-2015



## РЕГЛАМЕНТ

відділу надання адміністративних послуг (Центру надання  
адміністративних послуг) Березівської районної державної адміністрації

### I. Загальні положення

1. Регламент відділу надання адміністративних послуг (Центру надання адміністративних послуг) (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності відділу надання адміністративних послуг (Центру надання адміністративних послуг) Березівської райдержадміністрації (далі – Центр), зокрема, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами звернень в ході надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно

3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до принципів:

- 3.1. верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 3.2. стабільності;
- 3.3. рівності перед законом;
- 3.4. відкритості та прозорості;
- 3.5. доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 3.6. оперативності та своєчасності;
- 3.7. захищеності персональних даних;
- 3.8. раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 3.9. неупередженості й справедливості;
- 3.10. доступності та зручності для суб'єктів звернень.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та регламентом Центру.

5. Графік роботи Центру, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Робочі дні:

Понеділок - з 9.00 до 20.00 годин;

Вівторок - з 9.00 до 18.00 годин;

Середа - з 9.00 до 20.00 годин;

Четвер - з 9.00 до 18.00 годин;

П'ятниця - з 9.00 до 16.45 годин;

Субота - з 9.00 до 15.00 годин.

Вихідний день: неділя.

Центр надання адміністративних послуг працює без обідньої перерви.

Час прийому суб'єктів звернень може бути змінено за рішенням голови районної державної адміністрації.

### **III. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр**

6. Центр розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.

Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

7. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру.

Закрита частина призначена, виключно, для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

### **II. Вимоги до розміщення інформації**

8. У приміщенні Центру на інформаційних стендах розміщується інформація про:

- 8.1. найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 8.2. графік роботи Центру (дні роботи та прийомні години, вихідні дні);
- 8.3. перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- 8.4. строки надання адміністративних послуг;
- 8.5. бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг та зразки їх заповнення;
- 8.6. платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 8.7. супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;
- 8.8. порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через Центр, а також рішень, дій та бездіяльності працівників Центру;
- 8.9. прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер його/її телефону, адресу електронної пошти.
- 8.10. Положення про Центр;
- 8.11. Регламент Центру.

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень та/або за сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

10. Бланки заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та/або видаються працівниками Центру суб'єкту звернення.

11. У приміщенні Центру розміщена скринька скарг, зауважень та пропозицій.

### **III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг**

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

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

13. Голова районної державної адміністрації, а також керівник Центру можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

14. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це голову райдержадміністрації, а також керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства.

### **IV. Інформаційна допомога суб'єктам звернення**

15. Допомогу суб'єктам звернень із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернень у Центрі надає державний адміністратор та адміністратор:

15.1. за усним клопотанням суб'єкта звернення інформує його про приналежність питання, що цікавить, до компетенції ЦНАП;

15.2. консультує суб'єктів звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

15.3. надає іншу допомогу, яка необхідна суб'єктам звернення перед прийомом в адміністратора.

16. Інформація, яка розміщується у приміщенні Центру та на інформаційних ресурсах Центру, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сторінку, має бути зручною для пошуку та копіювання.

17. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центру у спосіб аналогічний до способу звернення

## **V. Керування чергою у Центрі**

18. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у випадку її утворення – для керування чергою.

19. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень



на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника Центру та / або шляхом електронної реєстрації на веб-сторінці райдержадміністрації Центру. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

20. Центр може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

## **VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

21. 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 у Центрі.

22. 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».

23. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центр 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.

24. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його/її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

25. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного 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 Центру повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

26. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про реєстраційний номер заяви та перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

27. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

28. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його

повідомлення про результат надання адміністративної послуги, 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 пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

29. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

30. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

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

32. При реєстрації вхідного пакета 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 пакета документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

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

34. У випадку неусунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакета документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

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

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

## **VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

37. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього Регламенту,

адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня 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 про проходженні справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

38. Передача справ у паперовій формі від Центру виконавцям здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

39. 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 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, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

40. 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 листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

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

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

43. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

44. Виконавець зобов'язаний:

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи.

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру.

45. 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. Будьяке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через Центр.

### **VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення**

46. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувавши вихідний пакет документів та направити його до Центру, про що зазначається у листі про проходженні справи.

47. Адміністратор Центру 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 пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі.

48. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто під розписку (в тому числі його/її уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, який посвідчує особу та /або документа, який підтверджує повноваження представника; або у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із

повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

49. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі 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 Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

50. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру 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.

51. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується у Центрі у паперовій та/або електронній формі.

52. Відповідальність за несвоєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратор Центру і керівник Центру.

53. У Центрі зберігається інформація про кожну надану



адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші.

Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

### **IX. Оскарження результатів надання адміністративних послуг**

54. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий, через Центр, результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

55. Скарга, яка подається до Центру, підлягає реєстрації у порядку, встановленому розділом VI цього Регламенту. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

56. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у Центр для доведення до відома скаржника.

57. У випадку, якщо суб'єкт звернення подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через Центр, безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до Центру протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати Центр про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

## Х.Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП

58. У Центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

59. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність державного адміністратора, адміністраторів (працівників) ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

60. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністратора Центру є керівник Центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є голова районної державної адміністрації.

61. Керівник Центру 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 Центру має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

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



Виконуючий обов'язки голови  
районної державної адміністрації

С.Д.Лоскутніков