



СТАРОБІЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
голови районної державної адміністрації

12 квітня 2017 р.

м. Старобільськ

№ 96

Про затвердження регламенту відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг)

Відповідно до частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг»:

1. Затвердити регламент відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг), що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови райдержадміністрації Григоренко О. О.

Голова  
райдержадміністрації



А. І. Гаркавий

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Старобільської районної  
державної адміністрації  
*12 квітня* 2017р. № *96*

## РЕГЛАМЕНТ

### відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг)

#### 1. Загальні положення

1.1. Регламент відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг) (далі Регламент) визначає порядок організації роботи відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг) (далі Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. 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.

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України «Про адміністративні послуги».

1.4. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється розпорядженням голови районної державної адміністрації.

1.5. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб Центру.

1.6. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожному адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

1.7. Графік роботи центру затверджується розпорядженням голови районної державної адміністрації.

1.8. Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг забезпечують участь у роботі Центру своїх представників відповідно до графіка.

## **2. Вимоги до розміщення інформації про Центр**

2.1. У приміщенні Центру на інформаційних стендах розміщується та є загальнодоступною наступна інформація:

- найменування Центру; адреса, поштовий індекс Центру;
- номери довідкових телефонів Центру;
- адреса веб-сайту центру або посилання на веб-сайт Старобільської районної державної адміністрації, електронна пошта Центру;
- структура та режим роботи Центру;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення та отримання адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;
- положення про Центр та його Регламент.

2.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці.

2.3. Інформаційні картки та бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах або стелажах у достатній кількості із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.4. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо

такими суб'єктами.

### **3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

3.1. 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.

3.2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з районною державною адміністрацією та/або з керівником Центру.

3.3. Районна державна адміністрація, а також керівник Центру можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

3.4. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, суб'єкт надання адміністративних послуг готує відповідні зміни до переліку адміністративних послуг, інформаційних та/або технологічних карток для прийняття відповідного рішення – внесення змін до цих документів згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту або вилучення послуги з переліку і вилучення інформаційних та технологічних карток.

### **4. Робота інформаційного сектору центру**

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі утворюється інформаційний сектор.

4.2. Адміністратор в інформаційному Центру:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- консулює суб'єктів звернення 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 для отримання адміністративних послуг.

4.4. Центр підтримує роботу веб-сайту (або окремої веб-сторінки на сайті районної державної адміністрації), де розміщується інформація зазначена у п.

2.1 Регламенту, а також інформація про місце розташування Центру шляхом постійного оновлення розміщеної інформації.

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

## **5. Керування чергою в Центрі**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі 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 Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

5.4. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

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

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 Центрі.

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 Центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

6.5. Адміністратор Центру 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.

6.6 Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.7. Адміністратор Центру має право залишити без розгляду документи, які подані для отримання адміністративної послуги, якщо:

- документи подані за неналежним місцем надання адміністративної послуги;
- документи подані особою, яка не має на це повноважень;
- документи подані не в повному обсязі.

Суб'єкт надання адміністративної послуги (підрозділ, який готує проект рішення на розгляд колегіальним органом) має право залишити без розгляду документи, які подані через Центр для отримання адміністративної послуги, якщо:

- документи не відповідають вимогам, які встановлені законодавством, зазначеним у відповідній інформаційній картці, затвердженій відповідним чином;
- документи подані не в повному обсязі;
- до суб'єкта надання адміністративної послуги надійшло рішення суду щодо заборони у наданні відповідної адміністративної послуги.

При залишенні документів, які подані для отримання адміністративної послуги, без розгляду заявнику, або уповноваженій ним особі не пізніше наступного робочого дня з дати їх надходження адміністратором або не пізніше семи робочих днів суб'єктом надання (підрозділом, який готує проект рішення на розгляд колегіальним органом) видається повідомлення із зазначенням підстав залишення документів без розгляду та документи, що подавалися для отримання адміністративної послуги, відповідно до опису, крім заяви.

Залишення документів, які подавалися для отримання адміністративної послуги, без розгляду не перешкоджає заявнику повторно звернутись до

Центру в загальному порядку після усунення причин, що були підставою для залишення цих документів без розгляду.

6.8. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакету документів (супровідна картка), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.9. За бажанням, суб'єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампу) відповідного адміністратора Центру, з зазначенням дати його складення. Другий примірник супровідної картки зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу - в електронній формі.

6.10. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.11. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до програми обліку адміністративних послуг Центру в електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

6.12. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку, результат надання послуги також надсилається поштою, не пізніше наступного робочого дня.

6.13. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі, здійснює сканування заяви суб'єкта звернення, а у разі потреби, інші документи справи.

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або 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 пакету документів)**

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання

прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в супровідній картці із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному районною державною адміністрацією, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання від сканованих документів, а для інших суб'єктів надання адміністративних послуг – згідно порядку, передбаченому в угодах між райдержадміністрацією та суб'єктом надання адміністративних послуг.

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 адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

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

- своєчасно, але не пізніше ніж за один робочий день до закінчення строку надання послуги, 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.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Центру невідкладно інформує про це керівника Центру.

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

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно після оформлення результату, але не пізніше ніж за один робочий день до закінчення строку надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після надходження вихідного пакета документів, повідомляє про



результат надання адміністративної послуги суб'єкт звернення у спосіб, зазначений в його заяві, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єкту звернення особисто під підпис (у тому числі його уповноваженому 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.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі 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 Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

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

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та, в межах повноважень, адміністратори і керівник Центру.

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив Центр, зберігається у Центрі.

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

**Заступник голови  
райдержадміністрації**



**О. О. Григоренко**