

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

11 березня 2014 року

№ 38

Про затвердження Регламенту  
центру надання адміністративних  
послуг районної державної  
адміністрації

Зареєстровано в Жашківському  
районному управлінні юстиції  
24 березня 2014 року за № 3/310

Відповідно до статей 6, 25, частини 3 статті 39 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, Закону України „Про адміністративні послуги”, постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 „Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг”, з метою створення зручних та сприятливих умов для отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади району:

1. Затвердити Регламент центру надання адміністративних послуг районної державної адміністрації, що додається.

2. Розпорядження набирає чинності після його державної реєстрації в Жашківському районному управлінні юстиції, з дня його опублікування в громадсько-політичній газеті «Жашківщина».

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступників голови районної державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків та на сектор адміністративно-дозвільних процедур відділу економічного розвитку, торгівлі та житлово-комунального господарства районної державної адміністрації.

Перший заступник голови  
районної державної адміністрації

П.Л.Синчак

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження районної  
державної адміністрації  
11.03.2014 року №38

Зареєстровано в Жашківському  
районному управлінні юстиції  
24 березня 2014 року за № 3/310

## РЕГЛАМЕНТ

центру надання адміністративних послуг  
районної державної адміністрації

### Загальні положення

1. Регламент центру надання адміністративних послуг районної державної адміністрації (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності центру надання адміністративних послуг (далі – Центр), зокрема, порядок дій адміністратора центру та взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією, Законом України „Про адміністративні послуги”, Законом України „Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр та Регламентом.

3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України „Про адміністративні послуги”.

4. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється відповідно до принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 6) оперативності та своєчасності;

- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості й справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників центру;
- 10) доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень.

5. При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, здійснюється плата (адміністративний збір). Розмір плати за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) і порядок її справляння визначається законом.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

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

На прилеглий до центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівки, на яких зазначається місце розташування центру.

Вхід до центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

Графік роботи центру затверджується головою районної державної адміністрації, з урахуванням вимог Закону України „Про адміністративні послуги”.

Центр працює: понеділок, середа з 8.00 до 17.00 год., вівторок, четвер з 8.00 до 20.00, п'ятниця з 8.00 до 16.00, субота з 8.00 до 15.00, без перерв на обід, неділя – вихідний.

7. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

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.

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

9. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

10. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

11. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

12. У приміщенні центру на інформаційних стендах розміщується інформація про:

1) найменування центру, його місцезнаходження (адреса, поштовий індекс центру);

2) номери телефонів для довідок, факс, адреса веб - сайту, електронної пошти;

3) графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

4) перелік адміністративних послуг, які надаються через центр;

5) інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через центр;

6) бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;

7) банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг ;

- 8) відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні центру;
- 9) прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, номер його телефону, адресу електронної пошти;
- 10) строки надання адміністративних послуг;
- 11) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- 12) положення про центр;
- 13) Регламент та інше.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах – накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування.

15. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

#### Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

16. Інформаційна і технологічна 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.

17. Орган, що утворив центр, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі документів дозвільного характеру).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив центр, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

#### Робота інформаційного підрозділу центру

19. Надання допомоги суб'єктам звернень, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернень у центрі здійснює адміністратор центру, який за необхідності:

за усним клопотанням суб'єкта звернення інформує його про приналежність питання, що цікавить, до компетенції центру;  
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;  
надає іншу допомогу, яка необхідна суб'єктам звернення.

20. На веб-сайті центру розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті центру повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

#### Керування чергою у центрі

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у центрі вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

24. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

25. Центр може використовувати інший спосіб керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

#### Прийняття заяви та інших документів у центрі

26. 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.

27. Прийняття від суб'єкта 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”.

28. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центр особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

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

31. 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.

32. Адміністратор центру складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках (додаток 1).

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

34. 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 (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або

телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій або електронній формі.

35. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (додаток 2). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

36. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятий для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

37. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор центру формує справу.

38. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа-проходження справи. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги (додаток 3).

#### Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

39. Після вчинення дій, передбачених у регламенті 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 листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

40. Передача справ у паперовій формі від центру виконавцям здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником центру, надсилання відсканованих документів електронною поштою або в інший спосіб.

41. 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.

42. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністратором центру.

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



1) своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) 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) адміністратор центру невідкладно інформує про це керівника центру.

#### Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та передати його до центру, про що зазначає у листі-проходженні справи.

45. 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 шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру (в разі його наявності) в паперовій та/або електронній формі.

46. 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 електронній формі.

47. У разі не зазначення 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.

48. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі, негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

49. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах своїх повноважень адміністратор і керівник центру.

50. У центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу: заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи.

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

Керівник апарату районної  
державної адміністрації

А.П.Врочинська

ОПИС

документів, що надано адміністратору для надання адміністративної послуги для проведення реєстрації у реєстрі заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг (прізвище ініціали заявника) надано наступні документи:

---

---

---

---

---

---

---

Тип та назва документу адміністративної послуги:

Спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги

(телефоном, засобами поштового зв'язку, іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

Спосіб отримання результату надання адміністративної послуги

(особисто, засобами поштового зв'язку або іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

Адміністратор:

Прізвище та ініціали

Номер справи:

Дата та час видачі опису:

Копію опису отримав:

Підпис

Прізвище та ініціали заявника

---

Підпис

адміністратора

---

При цьому даю згоду, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» на обробку моїх особистих персональних даних, а саме: прізвище, ім'я по батькові, паспортні дані, домашня адреса, ідентифікаційний код, у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем з метою підготовки, відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації з питань діяльності центру надання адміністративних послуг.

---

(ініціали та прізвище заявника)

---

( підпис)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Додаток 2  
до Регламенту  
(пункт 35)

ЖУРНАЛ  
реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг

Реєстраційний номер	Дата прийняття заяви та документів, що додаються до неї	Назва адміністративної послуги (документа дозвільного характеру)	Орган, що надає адміністративну послугу (документ дозвільного характеру)	Найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - підприємця (або уповноваженої ним особи)	Прізвище та ініціали адміністратора, який прийняв заяву та документи, що до неї додавалися, його підпис	Відмітка про надання адміністративної послуги (документа дозвільного характеру), підпис заявника та дата отримання адміністративної послуги (документа дозвільного характеру)	Відмітка про відмову надання адміністративної послуги (документа дозвільного характеру), або направлення на доопрацювання, підпис заявника та дата	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ЛИСТ  
про проходження адміністративної послуги

Назва (П.І.Б.) заявника \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(адреса, телефон)

\_\_\_\_\_

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Справа № \_\_\_\_\_

Назва послуги \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

№ п/п	Проходження документів заявника	Дата передачі	Дата повернення	Підпис та прізвище
1.				
2.				
3.				
4.				

Послуга заявником отримана:

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_

( підпис )

\_\_\_\_\_

( ініціали та прізвище заявника )