



**УКРАЇНА**

**ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ**

**РОЗДІЛЬНЯНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**26 травня 2016 року № 271/А-2016**

**Про затвердження Положення про відділ надання адміністративних послуг Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області**

Відповідно до статей 6, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 „Про затвердження Примірного Положення про центр надання адміністративних послуг“, з метою створення зручних і сприятливих умов для отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади:

1. Затвердити Положення про відділ надання адміністративних послуг Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області (додається).

2. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

Голова районної державної адміністрації

А.А.Карпенко

ЗАТВЕРДЖЕНО  
розпорядження голови  
райдержадміністрації  
від 26 травня 2016 року  
№ 271/А-2016

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ надання адміністративних послуг**  
**Роздільнянської районної державної адміністрації**  
**Одеської області**

**I. Загальні положення**

1.1. Положення про відділ надання адміністративних послуг Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області встановлює правові засади організації діяльності, визначає структуру та компетенцію надання адміністративних послуг (скорочено – відділ надання адміністративних послуг).

1.2. Відділ надання адміністративних послуг це структурний підрозділ райдержадміністрації, що утворюється головою райдержадміністрації та підпорядкований голові районної державної адміністрації і першому заступнику голови районної державної адміністрації (далі – райдержадміністрації), а також підзвітний і підконтрольний відповідним структурним підрозділам обласної державної адміністрації.

1.3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації відділу надання адміністративних послуг приймається головою районної державної адміністрації.

1.4. Відділ надання адміністративних послуг у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядженнями голови облдержадміністрації і голови райдержадміністрації та цим положенням.

**II. Компетенція роботи відділу надання адміністративних послуг**

2.1. Метою створення та функціонування відділу надання адміністративних послуг є забезпечення зручності та оперативності отримання адміністративних послуг замовниками.

Для реалізації зазначеної мети відділ надання адміністративних послуг здійснює такі функції:

- надання консультацій та роз'яснень фізичним та юридичним особам щодо порядку отримання адміністративних послуг;
- видача формулярів (бланків) документів, а також надання допомоги при їх заповненні;
- прийняття вхідних пакетів документів від замовників;
- у передбачених законом випадках - опрацювання вхідних пакетів документів, та прийняття рішення з видачою адміністративного акту;
- забезпечення чіткого контролю за термінами виконання документів;
- передача вихідного пакету документів замовникові;
- забезпечення взаємодії між адміністративними органами-учасниками відділу щодо розгляду та вирішення справи;
- здійснення постійного контролю за якістю адміністративних послуг, в тому числі шляхом проведення періодичних опитувань (анкетувань).

**III. Структура та режим роботи**  
**відділу надання адміністративних послуг**

3.1. До складу відділу надання адміністративних послуг входять:

- начальник відділу – адміністратор
- 3 адміністратори;
- 2 державних реєстратори.

3.2.Поточне керівництво роботою відділу надання адміністративних послуг здійснює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади головою райдержадміністрації згідно із законодавством про державну службу за погодженням з обласною державною адміністрацією в установленому законодавством порядку.

За рішенням голови райдержадміністрації начальник відділу надання адміністративних послуг може виконувати функції адміністратора у встановленому законодавством порядку.

Начальник відділу надання адміністративних послуг в межах своєї компетенції, спрямовуючи роботу на максимально повне врахування інтересів замовників:

- здійснює поточне керівництво діяльністю відділу надання адміністративних послуг та роботою його працівників;

- вносить пропозиції голові райдержадміністрації щодо структури, кадрового складу та технічного оснащення відділу надання адміністративних послуг;

- вносить пропозиції голові райдержадміністрації щодо покращення умов обслуговування замовників у відділі надання адміністративних послуг, зокрема, щодо зонування приміщення відділу надання адміністративних послуг, забезпечення належного комфорту у зоні очікування, належного облаштування робочих місць працівників відділу надання адміністративних послуг, тощо;

- забезпечує взаємодію з адміністративними органами;

- організовує інформаційне забезпечення відділу надання адміністративних послуг, зокрема, визначає час проведення інформаційних заходів, організовує роботу із засобами масової інформації;

- вносить пропозиції голові райдержадміністрації щодо заохочення працівників відділу надання адміністративних послуг;

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю надання адміністративних послуг; відстежує рівень задоволеності замовників якістю послуг, в тому числі шляхом проведення анкетування;

- виявляє навчальні потреби працівників відділу надання адміністративних послуг, організовує підвищення кваліфікації працівників відділу надання адміністративних послуг;

- відповідає за матеріально-технічне забезпечення відділу надання адміністративних послуг, у тому числі відповідного програмного забезпечення.

3.3.Прийом вхідних пакетів документів та видача вихідних пакетів документів здійснюється виключно в приміщенні відділу надання адміністративних послуг.

3.4.Адміністративні послуги в рамках роботи відділу надання адміністративних послуг надаються згідно з інформаційними та технологічними картками надання адміністративних послуг, які розробляються і затверджуються згідно з діючим законодавством.

Проведення державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, здійснюється у порядку, встановленому Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» та відповідно до затверджених стандартів надання адміністративних послуг.

3.5.Перелік адміністративних послуг, які надаються у відділі надання адміністративних послуг, затверджується розпорядженням голови райдержадміністрації.

У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник адміністративного органу інформує про такі зміни начальника відділу надання адміністративних послуг, та вносить зміни у відповідні інформаційні та технологічні картки надання адміністративних послуг.

3.6.Інформація щодо роботи відділу надання адміністративних послуг розміщується на інформаційних стендах у приміщенні відділу надання адміністративних послуг, на

офіційному веб-сайті Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області, у друкованих засобах масової інформації.

Працівники відділу надання адміністративних послуг співпрацюють з адміністративними органами щодо наповнення інформаційних стендів та оновлення інформації на них.

На інформаційних стендах розміщується інформація щодо:

- режиму роботи відділу надання адміністративних послуг ;
- переліку адміністративних послуг;
- порядку надання адміністративних послуг;
- рахунків для внесення плати за надання адміністративних послуг (у разі необхідності здійснення таких платежів).

На зазначених інформаційних стендах розміщуються також зразки бланків заяв, платіжних документів та інша необхідна замовнику інформація.

3.7. Працівники відділу надання адміністративних послуг під час прийому заявників зобов'язані мати прикріплені до одягу ідентифікаційні картки (бедж-картки), де вказана посада, прізвище, ім'я та по батькові.

3.8. Час прийому суб'єктів звернень у відділі надання адміністративних послуг становить не менше п'яти днів на тиждень та восьми годин на день без перерви на обід і не менше одного дня на тиждень до 20-ї години і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через відділ надання адміністративних послуг.

За рішенням голови райдержадміністрації, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

3.9. Граничну чисельність, фонд оплати праці працівників відділу надання адміністративних послуг визначає голова райдержадміністрації у межах відповідних бюджетних призначень.

3.10. Відділ надання адміністративних послуг не є юридичною особою.

#### **IV. Адміністративні органи – учасники відділу надання адміністративних послуг**

4.1. Органи виконавчої влади, державні підприємства, установи, організації, які надають адміністративні послуги на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці залучаються до роботи відділу надання адміністративних послуг на підставі договору (меморандуму) з райдержадміністрацією.

4.2. Учасники відділу надання адміністративних послуг зобов'язані виконувати вказівки начальника відділу надання адміністративних послуг щодо проходження та вирішення адміністративної справи у відділі надання адміністративних послуг.

#### **V. Функції, права та обов'язки працівників відділу надання адміністративних послуг**

5.1. Працівники відділу надання адміністративних послуг уповноважені:

- надавати фахові консультації замовникам;
- видавати формуляри (бланки) документів, а також надавати допомогу при їх заповненні;
- приймати від замовників вхідні пакети документів, перевіряти наявність всіх необхідних документів та їх відповідність вимогам чинного законодавства;
- здійснювати реєстрацію вхідних документів, вести реєстр, у тому числі електронний;
- передавати вхідний пакет документів виконавцю;
- у передбачених законом випадках - опрацювання вхідних пакетів документів, та прийняття рішення з видачею адміністративного акту;
- забезпечувати взаємодію з представниками адміністративних органів;
- здійснювати контроль за додержанням адміністративними органами термінів розгляду вхідного пакету документів щодо надання адміністративних послуг;
- надання консультацій в телефонному режимі;

- видавати замовникам вихідний пакет документів;
- виконувати інші функції відповідно до законодавства.

5.2. Працівники відділу надання адміністративних послуг зобов'язані:

- дотримуватися вимог чинного законодавства України та цього Положення;
- надавати замовникам вичерпну інформацію щодо вимог одержання адміністративної послуги, а також про вичерпні підстави відмови у їх наданні;
- здійснювати контроль за дотриманням термінів надання адміністративних послуг.

5.3. Представники адміністративних органів зобов'язані:

- приймати від працівників відділу надання адміністративних послуг вхідні пакети документів;
- передавати підготовлені вихідні пакети документів працівникам відділу надання адміністративних послуг для видачі замовникам.

5.4. Посадові обов'язки працівників відділу надання адміністративних послуг, встановлюються посадовою інструкцією.

5.5. Працівники відділу надання адміністративних послуг мають право:

- вимагати від замовників подання вхідних пакетів в повному обсязі, передбаченому чинним законодавством, та представлення достовірної інформації;
- відмовляти в прийнятті та передачі для подальшого опрацювання неналежно оформлених документів та неповних пакетів документів;
- вносити пропозиції начальнику відділу надання адміністративних послуг щодо вдосконалення роботи відділу надання адміністративних послуг.

5.6. Працівники відділу надання адміністративних послуг та представники адміністративних органів не несуть відповідальність за достовірність та дійсність поданих замовниками документів (їх копій) та проставлених печаток для отримання адміністративних послуг.

## **VI. Порядок надання адміністративної послуги**

6.1. Працівники відділу надання адміністративних послуг здійснюють прийом замовників у відділі надання адміністративних послуг щоденно, відповідно до графіку роботи, що затверджується розпорядженням голови райдержадміністрації.

6.2. При зверненні замовника за отриманням адміністративної послуги до працівника відділу надання адміністративних послуг адміністративні послуги надаються у наступному порядку:

- працівник відділу надання адміністративних послуг;
- надає замовнику вичерпну інформацію щодо вимог та порядку отримання адміністративної послуги;
- видає бланк заяви та необхідні бланки платіжних документів;
- надає допомогу при заповненні заяви на отримання адміністративної послуги;
- приймає від замовника вхідний пакет документів, перевіряє наявність повного комплекту документів та зазначених у них відомостей, перевіряє документи, що посвідчують особу заявника (представника заявника);
- у разі подання вхідного пакету документів представником заявника додає до вхідного пакету документів документ, що посвідчує повноваження представника;
- забезпечує автоматизовану реєстрацію документів;
- реєструє вхідні пакети документів у журналі реєстрації надання адміністративних послуг, оформляє супровідну картку та передає не пізніше наступного робочого дня з моменту отримання вхідного пакета документів від замовника, представнику адміністративного органу, про що представник ставить відповідний підпис у журналі.

адміністративний орган:

- протягом встановленого законодавством терміну забезпечує здійснення відповідної процедури (підготовка та оформлення документу, надання послуги, виконання інших робіт) та не пізніш наступного робочого дня, після прийняття відповідного рішення, передає вихідний пакет документів працівникам відділу надання адміністративних послуг для видачі

замовникам, про що ставить відповідний підпис у журналі реєстрації надання адміністративних послуг.

працівник відділу надання адміністративних послуг:

- не пізніше кінця наступного дня повідомляє замовника про готовність вихідного пакету документів до видачі (телефоном, або листом) про що ставиться відповідна відмітка у журналі реєстрації надання адміністративних послуг;

- видає вихідний пакет документів замовнику після подання документів, що посвідчують особу (у разі отримання документів представником замовника – документ, що посвідчує повноваження представника);

- реєструє факт отримання вихідного пакета документів заявником в автоматизованій системі;

- забезпечує збереження супровідної картки.

При отриманні вихідного пакета документів заявник ставить відповідний підпис у журналі реєстрації надання адміністративних послуг.

6.3. Надання адміністративних послуг замовнику здійснюється на безоплатній основі, крім надання тих послуг, які відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.

6.4. Замовник несе відповідальність за достовірність відомостей, зазначених у вхідному пакеті документів.

У разі подання замовником неповного пакету документів або якщо відомості, зазначені в поданих документах, не відповідають вимогам законодавства, посадова особа відділу надання адміністративних послуг не приймає документи, відмовляє в реєстрації документів, повідомляє про це замовника та рекомендує йому доукомплектувати пакет документів або внести зміни у відомості, що подаються.

6.5. Вихідні пакети документів зберігаються у посадових осіб відділу надання адміністративних послуг до моменту їх отримання замовниками.

Вихідний пакет документів видається замовнику після подання документів, що посвідчують особу (у разі отримання документів представником замовника – документ, що посвідчує повноваження представника) та документів, що підтверджують факт оплати за вихідний пакет документів (в разі, якщо такі послуги є платними згідно з вимогами чинного законодавства).

6.6. Відмова в наданні адміністративної послуги оформлюється адміністративним органом письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови.

Підставами для відмови у наданні адміністративної послуги є:

- виявлення у документах, поданих замовником, недостовірних відомостей;

- негативний висновок за результатами проведених експертиз та обстежень, необхідних для надання адміністративної послуги;

- інші вимоги, передбачені чинним законодавством (адміністративний орган зазначає причини відмови у видачі документа з посиланням на норми чинного законодавства).

Письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги видається замовнику під особистий підпис.

У разі нез'явлення замовника або уповноваженої ним особи для одержання письмового повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги протягом трьох робочих днів з дня повідомлення замовника про готовність вихідного пакету документів до видачі, посадова особа відділу надання адміністративних послуг надсилає письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги замовнику поштовим відправленням з описом вкладення.

6.7. У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник повторно подає вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому даним розділом.

6.8. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні

замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

6.9. Заява та вхідні пакети документів розглядаються в порядку та у терміни, визначені чинним законодавством, та відповідно до затверджених стандартів надання адміністративних послуг.

### **VII. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг**

7.1. Моніторинг здійснюється посадовими особами відділу надання адміністративних послуг.

Моніторинг спрямовано на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень замовників адміністративними органами, прийняття відповідних рішень та надання вихідних пакетів документів в установленій законодавством строк.

7.2. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг несуть керівники адміністративних органів.

7.3. Основними заходами моніторингу є:

- моніторинг всіх дій представників адміністративних органів, які приймають участь в роботі відділу надання адміністративних послуг, пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;

- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідного пакету документів;

- заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідного пакету документів;

- супровід та загальна координація дій адміністративних органів, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

- інформування голови райдержадміністрації про будь-які порушення вимог законодавства надання адміністративних послуг, що допускаються адміністративними органами.

7.4. Моніторинг здійснюється шляхом інформування посадових осіб відділу надання адміністративних послуг представниками адміністративних органів щодо перебігу подій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит посадових осіб відділу надання адміністративних послуг. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного зв'язку та іншими способами.

7.5. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) працівники відділу надання адміністративних послуг інформують про це начальника відділу надання адміністративних послуг.

7.6. Начальник відділу надання адміністративних послуг доводить інформацію про факти порушень термінів підготовки та видачі вихідних пакетів документів до голови райдержадміністрації або його заступників відповідно до розподілу обов'язків, а також до керівників адміністративних органів.

### **VIII. Відповідальність у сфері надання адміністративних послуг**

8.1. Відповідальність за надання адміністративної послуги, що здійснюється на виконання делегованих повноважень, покладається на керівника адміністративного органу, який делегував відповідне повноваження.

8.2. Працівники відділу надання адміністративних послуг та представники адміністративних органів несуть персональну відповідальність за:

- порушення вимог чинного законодавства України надання адміністративних послуг у порядку, встановленому законодавством;

- порушення виконавчої та трудової дисципліни.

---