

ВМАН



**У К Р А І Н А**  
**ЮЖНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА**  
**ОДЕСЬКОГО РАЙОНУ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

25.02.2021 р.

Южне

№ 178-VIII

**Про затвердження Положення  
про відділ надання адміністративних послуг Южненської міської ради  
Одеського району Одеської області**

Керуючись пунктом 4 статті 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України від 17 листопада 2020 року № 1009-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо впорядкування окремих питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування і районних державних адміністрацій», постановою Верховної Ради України від 17.07.2020 року № 807-IX «Про утворення та ліквідацію районів», розпорядженням Кабінету Міністрів України від 12.06.2020 №720-р «Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Одеської області», Южненська міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Положення про відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області виклавши його у новій редакції (додається).
2. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань регламенту, депутатської етики, законності, правопорядку, цивільної оборони та ЗМІ Южненської міської ради (голова комісії – Щамбура Д.В.).

Южненський міський голова

В.М. Новацький



Додаток  
до рішення Южненської міської ради  
від 25.02.2021 р. № 178-VIII

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ надання адміністративних послуг**  
**виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області**

1. Відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області утворений з метою забезпечення надання адміністративних послуг виконавчими органами Южненської міської ради Одеського району Одеської області та забезпечення можливості для надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади.

Відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області є виконавчим органом Южненської міської ради Одеського району Одеської області підзвітним і підконтрольним Южненській міській раді Одеського району Одеської області, та підпорядкованим її виконавчому комітету та Южненському міському голові.

Відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області є реєстраційним органом.

У своїй діяльності Відділ підпорядковується міському голові та керуючий справами виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області приймається Южненською міською радою Одеського району Одеської області.

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України та Законами України, актами Президента України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями органів виконавчої влади, Южненської міської ради Одеського району Одеської області та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, прийнятими у межах їх повноважень, а також даним Положенням.

4. Структура відділу:

- начальник;
- заступник начальника відділу – адміністратор;
- адміністратори;
- державні реєстратори;
- головний спеціаліст.

Кількість адміністраторів та державних реєстраторів, які працюють у відділі, визначається рішенням Южненської міської ради Одеського району Одеської області.

5. Основними завданнями відділу є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) організація прийому та реєстрації заяв і клопотань для подальшого юридичного оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою;



3) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

4) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;

5) формування дозвільних справ, вчинення реєстраційних дій, формування, ведення та зберігання реєстраційних справ суб'єктів господарювання, організація документообігу для організації якісного надання адміністративних послуг суб'єктам звернень;

6) напрацювання і застосування методів та засобів для мінімізації і ліквідації корупційних загроз, що можуть виникати під час взаємовідносин між суб'єктами звернень та адміністративними органами;

7) зняття та реєстрація місця проживання/перебування фізичних осіб;

8) здійснення державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень;

9) надання інформації про державну реєстрацію прав та їх обтяжень з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

10) приймання та видача документів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, надання інформації про державну реєстрацію прав та їх обтяжень з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

11) здійснення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців;

12) надання інформації з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

13) ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;

14) створення та ведення реєстру територіальної громади м. Южного Одеського району Одеської області;

15) внесення відомостей до Єдиного державного демографічного реєстру;

16) організація роботи віддалених робочих місць адміністраторів та реєстраторів, яка регламентується окремим положенням.

6. Відділом забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора, або державного реєстратора, як безпосередньо (реєстрація) так і шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ (відділом) визначається Юженською міською радою Одеського району Одеської області.

7. У відділі можуть надаватися адміністративні послуги державними органами виконавчої влади відповідно до договорів про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

8. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги або дозвільного документу у відділі звертається до головного спеціаліста, адміністратора або державного реєстратора (відповідно до повноважень) — посадової особи виконавчого комітету Юженської міської ради Одеського району Одеської області, яка організовує та забезпечує видачу результатів адміністративної послуги, документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності, документів з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

9. Адміністратор, державний реєстратор, головний спеціаліст призначається на посаду та звільняється з посади міським головою, згідно чинного законодавства.

10. Адміністратор, державний реєстратор має іменну печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування відділу;

11. Основними завданнями адміністратора, державного реєстратора, головного спеціаліста є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, одержання документа дозвільного характеру, реєстрації;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та відпрацювання або подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку (у випадках передбачених законодавством) суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених адміністраторами, державними реєстраторами, суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

Заступник начальника відділу надання адміністративних послуг здійснює функції адміністратора.

12. Адміністратор, державний реєстратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) інформувати керівника відділу та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед керівником відділу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи відділу.

13. Відділ очолює начальник. Начальник відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області, призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

Начальник відділу:

1) здійснює керівництво роботи відділу, несе персональну відповідальність за організацію діяльності відділу;

2) організовує діяльність відділу, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає необхідні заходи щодо підвищення ефективності роботи відділу;



3) координує діяльність адміністраторів, державних реєстраторів, головного спеціаліста контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи відділу, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у відділі, вносить пропозиції міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення відділу;

6) проводить аналіз кількості звернень, виданих документів, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі, узагальнює статистичні дані діяльності відділу;

7) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, державних реєстраторів, головного спеціаліста;

8) може здійснювати функції адміністратора;

9) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про відділ.

14. Працівники відділу діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями.

15. Відділ під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

16. Час прийому суб'єктів звернень у відділі становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через відділ. Відділ не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. Порядок роботи може змінюватися і встановлюється розпорядженням міського голови.

17. Запровадити у відділі корпоративний одяг (єдину форму), а саме: комплект, до якого входить піджак, жилет, спідниця, брюки, блуза світлих кольорів (по 5 штук для кожного працівника), галстук (або шийний платок). Адміністратори, державні реєстратори та головний спеціаліст відділу повинні дотримуватись запровадженої у відділі єдиної форми одягу. Комплекти форми закупаються раз на рік згідно зі штатною чисельністю відділу та у разі збільшення (або зміни) протягом року штатної чисельності відділу для кожного працівника окремо.

18. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності відділу здійснюється за рахунок місцевого бюджету.

19. Відділ не є юридичною особою. Фінансування видатків відділу здійснюється через відділ бухгалтерського обліку та звітності виконавчого комітету Южненської міської ради Одеського району Одеської області.

Секретар Южненської міської ради



О.А. Воротнікова





# УКРАЇНА ЮЖНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА

## РІШЕННЯ

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради

На виконання п.10 ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись Постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірної регламенту центру надання адміністративних послуг», ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Южненська міська рада

### ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради (додається).
2. Вважати таким, що втратило чинність рішення Южненської міської ради «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради» № 885- VI від 11.07.2013 року.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на комісію з питань депутатської діяльності, Регламенту, розвитку місцевого самоврядування, законності, правопорядку, ЗМІ (Лиманський Р.В.).

Міський голова

В.М. Новацький



№ 233 - VII

від 19.04.2016 р.

Додаток до рішення  
Южненської міської ради  
від 19.04.2016 року  
№ 233 - VII

### РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради

#### I. Загальні положення

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради (далі — Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради (далі — центр), порядок дій адміністраторів та державних реєстраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотримання принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- оперативності та своєчасності;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та пропедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України; Законом України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 року № 5203-VI; Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року №2806-IV; постановою Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги»; рішеннями Южненської міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, положенням про центр та регламентом центру.

#### II. Інформація про центр

5. Режим роботи центру:

5.1. Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Южненської міської ради працює:

- понеділок, середа, четвер з 09.00 до 18.00; обідня перерва з 13.00 до 14.00
- вівторок з 09.00 до 20.00; обідня перерва з 13.00 до 14.00
- п'ятниця з 09.00 до 17.00; обідня перерва з 13.00 до 14.00
- субота, неділя вихідний день.

Години прийому суб'єктів звернень:

- понеділок, середа, четвер з 10.00 до 13.00, з 14-00 до 18.00;
- вівторок з 12.00 до 13.00; з 14-00 до 20-00;
- п'ятниця з 10.00 до 17:00;



5.2. Начальник, адміністратори, державні ресстратори центру працюють у вітворюк згідно гнучкого графіка. Графіки роботи начальника і адміністраторів центру складаються згідно вимог чинного трудового законодавства, затверджуються міським головою.

5.3. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги в центрі, рекомендується працювати згідно режиму роботи центру, який визначений у пункті 5.1.

6. Приміщення центру поділяється на відкриті та закриті 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.

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

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

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

8. 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.

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

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

10. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну таблицю із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

11. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

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

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

положення про центр;

регламент центру.

12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, повинен розміщуватися 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 праводіносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

13. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стежах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

14. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, за можливості здійснюється розміщення інформаційних терміналів з толосового та відеоінформацією, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

### III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

15. Основна інформація для замовника щодо надання адміністративних послуг описується у інформаційних картках, а процедура проходження документів щодо надання послуг - у технологічних картках.

16. 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 затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують порядок надання адміністративних послуг.

17. Інформаційні та технологічні картки, а також зміни до них розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг, за погодженням з керівником центру.

18. Юженська міська рада, 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 для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

19. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Юженську міську раду, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

### IV. Робота інформаційного підрозділу центру

20. 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 може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усім клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

консультує 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 до прийому їх адміністратором.

21. Юженська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті II 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.

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

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



23. 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.

#### V. Керування чергою в центрі

24. 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.

25. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру ресертується за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану ресертацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

26. 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 ресертації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

#### VI. Прийняття заяви та інших документів у центрі

28. 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.

29. 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.

30. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

31. Адміністратор, державний ресератор 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 помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

32. 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.

33. Для отримання адміністративної послуги Адміністратор, державний ресератор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

34. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу - в електронній формі.

35. Адміністратор, державний ресератор центру 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 спосіб передачі

суб'єктові звернення вхідного пакета документів (особисто, у випадках передбачених чинним законодавством засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

36. Адміністратор, державний ресератор центру здійснює ресертацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу ресертації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справи присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

37. 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, державний ресератор центру не пізніше наступного робочого дня надіслає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

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

При ресертації вхідного пакету 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 надіслав вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні - описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

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 ресертації. 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).

У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

39. Після ресертації вхідного пакета документів адміністратор, державний ресератор центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

40. Інформацію про вчинені дії адміністратору центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор, державний ресератор є суб'єктом надання адміністративної послуги).

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

41. Після вчинення дій, передбачених пунктами 28-40 цього регламенту, адміністратор центру зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі.

42. 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.

43. 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.

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно 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 надіслання



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

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

56. 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.

#### **X. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників центру**

57. У центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та/або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

58. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність працівників центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

59. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність працівників центру є керівник центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника центру є посадова особа, яка призначає керівника центру на посаду.

60. Керівник центру розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її ресестрації. 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 ресестрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

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

**Секретар рали**



**Є.М.Ігнатівський**

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.

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

45. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру.

46. 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 ресестрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного ресестру в паперовій та/або електронній формі.

47. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що поводить до особи 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.

48. 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 випадках передбачених законодавством). 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.

49. У разі коли адміністративна послуга згідно чинного законодавства надається у той же день безпосередньо в центрі, адміністратор, державний ресестратор центру відправляють документи у той же день, або якщо документи суб'єктом звернення подані у другій половині дня до другої половини наступного дня, ресеструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

50. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори, державні ресестратори і керівник центру.

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема копія заяви суб'єкта звернення, опис документів, що додаються до неї (у тому числі копія документа, що підтверджує внесення плати за надання адміністративної послуги, якщо така плата передбачена законом), лист про проходження справи, а також результат надання адміністративної послуги зберігається у центрі.

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

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

52. 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).

53. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.