



ОЛЕШКІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

05.02.2018 № 70

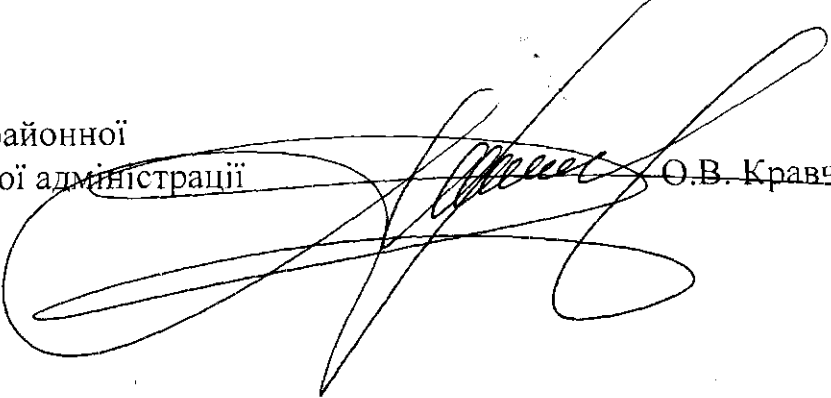
Про затвердження Регламенту  
відділу з питань надання  
адміністративних послуг  
управління економічного та  
аграрного розвитку, інвестицій і  
туризму Олешківської районної  
державної адміністрації  
Херсонської області

З метою забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, створення зручних і сприятливих умов під час отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, відповідно до частини десятої статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги", керуючись статтею 6, пунктом 7 частини першої статті 13, пунктом 2 статті 21, пунктом 1 частини першої статті 39, частиною першою статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації»:

1. Затвердити Регламент відділу з питань надання адміністративних послуг управління економічного та аграрного розвитку, інвестицій і туризму Олешківської районної державної адміністрації Херсонської області (додається).

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови Олешківської районної державної адміністрації Баранова О.В.

Голова районної  
державної адміністрації

  
О.В. Кравченко-Скалозуб

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Розпорядження голови районної  
державної адміністрації  
«\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**  
**відділу з питань надання адміністративних послуг управління**  
**економічного та аграрного розвитку, інвестицій і туризму**  
**Олешківської районної державної адміністрації Херсонської області**

**I. Загальна частина**

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу з питань надання адміністративних послуг управління економічного та аграрного розвитку, інвестицій і туризму Олешківської районної державної адміністрації Херсонської області (далі - відділ ЗПНАП), порядок дій адміністраторів відділу ЗПНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про адміністративні послуги".

3. Надання адміністративних послуг у відділі ЗПНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

4. Відділ ЗПНАП 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 управління та регламентом відділу ЗПНАП.

**II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується відділ ЗПНАП**

1. Відділ ЗПНАП розміщується в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до будівлі розміщуються вивіска з найменуванням відділу ЗПНАП та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи відділу ЗПНАП затверджується головою Олешківської районної державної адміністрації Херсонської області з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”, а саме:

понеділок-четвер – з 08:00 до 17:00;

п’ятниця – з 08:00 до 15:45.

Обідня перерва з 12:00 до 12:45.

Субота, неділя – вихідні.

На прилеглої до відділу території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування відділу.

2. Приміщення відділу ЗПНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками відділу ЗПНАП. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини відділу ЗПНАП.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини відділу суб’єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення відділу ЗПНАП. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи відділу ЗПНАП.

4. 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.

Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до відділу протягом

дня, та облаштовується столами для оформлення документів та 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 вади зору.

6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць.

7. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів відділу ЗПНАП.

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

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

графік роботи відділу ЗПНАП, (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ ЗПНАП 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 відділу ЗПНАП;

прізвище, ім'я, по батькові керівника відділу, контактні телефони, адресу електронної пошти;

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

регламент.

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ ЗПНАП 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 правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

11. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі відділу можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

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

1. Олешківська районна державна адміністрація, а також керівник відділу ЗПНАП 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).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив відділ ЗПНАП, а також керівника відділу, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

#### **IV. Робота інформаційного підрозділу відділу ЗПНАП**

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 відділу ЗПНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у відділі ЗПНАП може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ відділу ЗПНАП також:

інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції відділу ЗПНАП;

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.

2. Олешківська районна державна адміністрація Херсонської області, створює та забезпечує роботу веб-сайту відділу ЗПНАП або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 8 розділу другого цього Регламенту, а також відомості про місце розташування відділу, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3. Інформація, яка розміщується в приміщенні відділу ЗПНАП (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

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

#### **V. Керування чергою в відділі ЗПНАП.**

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі ЗПНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором відділу ЗПНАП 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).

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

4. Відділ ЗПНАП може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

#### **VI. Прийняття заяви та інших документів у відділі ЗПНАП.**

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 відділі ЗПНАП.

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".

3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділі ЗПНАП особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

5. Адміністратор відділу ЗПНАП 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. Адміністратор відділу ЗПНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

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

8. Адміністратор відділу ЗПНАП 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги, 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.

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

10. 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 відділу ЗПНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу ЗПНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

12. Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу ЗПНАП 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.

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

1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 1-12 розділу VI цього Регламенту, адміністратор відділу ЗПНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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.

2. Передача справ у паперовій формі від відділу ЗПНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив відділ ЗПНАП, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником відділу ЗПНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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.

4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відділу ЗПНАП відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника відділу.

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

своєчасно інформувати відділ 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 відділу ЗПНАП про хід розгляду справи.

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

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

1. 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 відділу ЗПНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

2. Адміністратор відділу ЗПНАП невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному 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 зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив відділ ЗПНАП, і зберігається в матеріалах справи.

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



5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор відділу ЗПНАП 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.

6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник відділу ЗПНАП.

7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив відділ ЗПНАП, зберігається у відділі ЗПНАП.

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

Заступник голови  
районної державної адміністрації



О.В. Баранов