



УКРАЇНА

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

### ГОЛОВИ КОМПАНІЇВСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ КИРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

від "04 " листопада 2015 року

№ 278-р

смт Компаніївка

Про затвердження Положення  
відділу з питань надання адміністративних  
послуг районної державної адміністрації

Відповідно до розпорядження голови державної адміністрації від 15 жовтня 2015 року №263-р « Про внесення змін до штатного розпису структурних підрозділів районної державної адміністрації » та введенням в дію з 20 жовтня 2015 року штатного розпису структурних підрозділів районної державної адміністрації

1. Затвердити Положення про відділ з питань надання адміністративних послуг Компаніївської районної державної адміністрації (додається).

2. Затвердити Регламент відділу з питань надання адміністративних послуг Компаніївської районної державної адміністрації (додається).

3. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження голови районної державної адміністрації від 11 січня 2014 року №1-р " Про затвердження Положення про сектор (центр ) надання адміністративних послуг районної державної адміністрації" та пункт 3 розпорядження голови районної державної адміністрації від 27 серпня 2013 року №480-р « Про створення центру надання адміністративних послуг Компаніївської районної державної адміністрації»

3. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова районної  
державної адміністрації**

**В.СПІКТАРЕНКО**

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження голови  
Компаніївської районної  
державної адміністрації  
" \_\_\_\_ " листопад 2015 №

### **ПОЛОЖЕННЯ про відділ з питань надання адміністративних послуг районної державної адміністрації**

1. Відділ з питань надання адміністративних послуг у районній державній адміністрації (далі - відділ) є структурним підрозділом районної державної адміністрації, який утворено з метою забезпечення надання адміністративних послуг при районній державній адміністрації.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації відділу як структурного підрозділу районної державної адміністрації приймається головою районної державної адміністрації.

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про відділ.

4. Основними завданнями відділу є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

5. Відділом забезпечується надання адміністративних послуг через начальника відділу – адміністратора та адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається розпорядженням голови районної державної адміністрації та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

6. У відділі за відповідним розпорядженням голови районної державної адміністрації також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до повноважень районної державної адміністрації.

7. У приміщенні, де розміщується відділ, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування,

продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

8. До сфери повноважень відділу з питань надання адміністративних послуг входить в тому числі і надання документів дозвільного характеру відповідно до Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, який забезпечує надання адміністративних послуг з видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності.

9. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в відділі звертається до начальника відділу – адміністратора (або адміністраторів відділу - посадових осіб районної державної адміністрації), яка організовує надання адміністративних послуг.

10. Начальник відділу - адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади головою районної державної адміністрації.

11. Начальник відділу - адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування відділу.

12. Основними завданнями начальника відділу - адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та 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 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 суб'єктами надання адміністративних послуг;

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

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

б) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

13. Начальник відділу - адміністратор 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 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 заступника голови районної державної адміністрації (відповідно до функціональних повноважень) 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 заступником голови районної державної адміністрації щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

14. Відділ як структурний підрозділ районної державної адміністрації очолює начальник відділу – адміністратор на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності відділу.

Начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади головою районної державної адміністрації.

15. Начальник відділу відповідно до завдань, покладених на відділ:

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

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

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

4) сприяє створенню належних умов праці у відділі, вносить пропозиції голові райдержадміністрації щодо матеріально-технічного забезпечення відділі;

5) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність суб'єктів надання адміністративних послуг ;

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

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

17. Прийом суб'єктів звернень у відділі проводиться за затвердженням головою районної державної адміністрації графіком роботи.

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

---

**РЕГЛАМЕНТ**  
**відділу з питань надання надання**  
**адміністративних послуг**  
**Компаніївської районної державної адміністрації**

**I. Загальні положення**

1. Регламент відділу з питань надання адміністративних послуг (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності відділу з питань надання адміністративних послуг (далі – відділ), зокрема, порядок дій адміністратора відділу та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

2. Відділ та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законами України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI, «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року № 2806-IV; вимогами до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, затвердженими Кабінетом Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

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

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

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) рівності перед законом;
- 3) відкритості та прозорості;
- 4) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) захищеності персональних даних;
- 7) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 8) неупередженості й справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників відділу;
- 9) доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень.

5. Графік роботи відділу затверджується Компаніївською районною державною адміністрацією, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»

## II. Вимоги до розміщення інформації

6. У приміщенні відділу на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:

- 1) графік роботи відділу (дні роботи та прийомні години);
- 2) перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ;
- 3) інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через відділ;
- 4) бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;
- 5) адресу, поштовий індекс відділу;
- 6) номери довідкових телефонів відділу;
- 7) адресу веб-сайту відділу, факс, електронну пошту відділу;
- 8) банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 9) відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні відділу;
- 10) порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через відділ, а також рішень, дій та бездіяльності працівників відділу;
- 11) прізвище, ім'я, по батькові начальника відділу, номер його / її телефону, адресу електронної пошти.

7. У відділі може розміщуватись також інша інформація за рішенням його начальника, зокрема, щодо:

- 1) строків надання адміністративних послуг;
- 2) Положення про відділ;
- 3) Регламенту відділу та ін.

8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці. Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень, та / або за сферами правовідносин (законодавства), та / або за суб'єктами надання адміністративних послуг.

9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах–накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та / або в інформаційному підрозділі відділу, та видаються працівниками відділу суб'єкту звернення.

10. Компанійська районна державна адміністрація створює та забезпечує роботу веб-сайту відділу або окремої веб-сторінки на своєму веб-

сайті, де розміщується інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування відділу, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

11. Інформація, яка розміщується у приміщенні відділі та на інформаційних ресурсах відділу, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сайті відділу або відповідній веб-сторінці, має бути зручною для пошуку та копіювання. Начальник відділу визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах відділу.

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

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

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

14. Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

15. Компаніївська районна державна адміністрація, може затвердити форму інформаційної картки адміністративної послуги та форму технологічної картки адміністративної послуги, які надаються через відділ.

16. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з начальником відділу та Компаніївською районною державною адміністрацією.

17. Компаніївська районна державна адміністрація, а також начальник відділу можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання

щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це орган, який прийняв рішення про утворення відділу, а також начальника відділу, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

#### **IV. Керування чергою у відділі з питань**

##### **надання адміністративних послуг**

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

20. У відділі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника відділу або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті відділу. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені начальником відділу години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

21. Відділ може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

#### **VI. Прийняття заяви та інших документів у відділ**

##### **з питань надання адміністративних послуг**

22. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у відділі.

23. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділ особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати



вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

25. Адміністратор 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 повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

26. 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.

27. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

28. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату 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 відділі електронного документообігу – в електронній формі.

29. Адміністратор 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 та / або електронній формі.

30. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету 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 пакету документів.

31. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

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

33. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає 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.

34. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через відділ із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. 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).

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

36. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.

37. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі. Лист-

проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

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

38. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

39. Передача справ у паперовій формі від відділу виконавцям здійснюється у порядку визначеному органом, що прийняв рішення про утворення відділу, але не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником відділу або в інший спосіб.

40. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та / або електронній формі одночасно передаються та / або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

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-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

42. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

43. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

44. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням начальника відділу.

45. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати відділ про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника відділу.

46. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через відділ.

## **VIII. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення**

47. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної

послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до відділу, про що зазначається у листі-проходженні справи.

48. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та / або електронній формі.

49. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

50. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його / її представнику) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

51. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у відділі 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 відділі, а потім передається на архівне зберігання.

52. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та / або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

53. 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 відділі у паперовій та / або електронній формі.

54. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і начальник відділу.

55. У відділі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу / справу у паперовій формі (ксерокопія) та / або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, який прийняв рішення про утворення відділу. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

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

56. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через відділ 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).

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

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

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

60. У випадку, якщо суб'єкт звернення подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через відділ, безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до відділу протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати відділ про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

### **Х. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників відділу**

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

62. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) відділу, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

63. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників відділу є начальник відділу . Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника відділу є посадова особа, яка призначає начальника відділу на посаду.

64. Начальник відділу розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, начальник відділу має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

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

---