



ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

25.01.2019

смт Слобожанське

№ P-29/0/291-19

Г  
Про затвердження Положення  
про центр надання  
адміністративних послуг  
Дніпровської районної  
державної адміністрації  
Дніпропетровської області

Керуючись законами України «Про місцеві державні адміністрації»,  
«Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України  
від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про  
центр надання адміністративних послуг» (із змінами), з метою забезпечення  
доступності та належної якості адміністративних послуг, вдосконалення  
процедур та умов надання адміністративних послуг фізичним та юридичними  
особам:

1. Затвердити Положення про центр надання адміністративних послуг  
Дніпровської районної державної адміністрації Дніпропетровської області, що  
додається.

2. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на начальника центру надання адміністративних послуг Дніпровської районної державної адміністрації Дніпропетровської області, контроль – на заступника голови Дніпровської районної державної адміністрації Дніпропетровської області згідно з розподілом функціональних повноважень.

Голова райдержадміністрації

Знайдено 3 листопада 2012 року  
на уніформі  
Голови  
райдерждадміністрації



С.В.Суслович

Н.В.Сіомонов

vvv vvv

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Дніпровської  
районної державної адміністрації  
25 січня 2019 р., № Р-29/0/291-1

### ПОЛОЖЕННЯ

про центр надання адміністративних послуг  
Дніпровської районної державної адміністрації  
Дніпропетровської області

1. Центр надання адміністративних послуг (далі – центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Дніпровській районній державній адміністрації Дніпропетровської області (далі – райдержадміністрація).

2. Центр – це структурний підрозділ райдержадміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру приймається головою райдержадміністрації.

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та цим Положенням.

4. Основними завданнями центру 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. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається та затверджується розпорядженням голови райдержадміністрації, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

На основі узгоджених рішень через центр можуть надаватися адміністративні послуги облдержадміністрації та органів місцевого самоврядування.

6. Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), якщо такі послуги надаються через центр, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

7. У центрі, за рішенням голови райдержадміністрації, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

8. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг у центрі здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єктів звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

Надання суб'єктам звернень консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів не вважаються супутніми послугами та здійснюються адміністраторами центру на безкоштовній основі.

9. При наданні адміністративних та інших послуг забезпечуються:

1) вільний доступ до приміщення центру, в тому числі комфортні умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями, що передбачають облаштування входу до приміщення центру пандусом, кнопкою виклику

чергового, наявність відповідної санітарної кімнати з урахуванням потреб такої категорії громадян;

2) облаштування місць прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами та/або інформаційними матеріалами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

3) розміщення на офіційному веб-сайті райдерждміністрації у мережі Інтернет, інших веб-ресурсах інформації про порядок надання адміністративних та інших послуг, графік роботи центру;

4) можливість надання консультацій та інформації про хід розгляду заяв суб'єктів звернень за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку);

5) видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні та інші послуги, безоплатне поширення таких матеріалів у приміщені центру;

6) створення умов для суб'єктів звернень щодо висловлення зауважень і пропозицій стосовно якості надання адміністративних та інших послуг шляхом встановлення відповідної скриньки, розміщення у видному та доступному місці книги відгуків і пропозицій, а також використання додаткових засобів (електронна система оцінки якості обслуговування, офісний мольберт для збору рекомендацій тощо).

За рішенням голови райдерждміністрації також можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернень.

**10. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора – посадової особи райдерждміністрації, яка організовує надання адміністративних послуг.**

**11. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату райдерждміністрації.**

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається головою райдерждміністрації, виходячи з принципу забезпечення якісного та оперативного прийому суб'єктів звернень.

**12. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.**

**13. Основними завданнями 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 додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

#### 14. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або 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 органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3) інформувати керівника центру 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 центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

15. Центр очолює начальник центру надання адміністративних послуг, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату райдержадміністрації за погодженням з Дніпропетровською обласною державною адміністрацією.

#### 16. Керівник центру відповідно до завдань, покладених на центр:

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

2) організовує діяльність центру, в тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних та інших послуг, вживає заходів для підвищення ефективності роботи центру;

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

- 4) організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції голові райдерждадміністрації щодо матеріально-технічного забезпечення центру;
- 6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних та інших послуг, що беруть участь у роботі центру;
- 7) забезпечує передачу суб'єктам надання адміністративних та інших послуг відповідних матеріалів для розгляду скарг та їх оперативного розв'язання, вживає заходів у межах повноважень щодо їх розгляду у визначені законодавством терміни;
- 8) може здійснювати функції адміністратора;
- 9) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, цим Положенням та Регламентом центру.

17. Центр 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.

18. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень за рішенням голови райдерждадміністрації можуть утворюватися віддалені робочі місця адміністраторів центру, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, затвердженого розпорядженням голови райдерждадміністрації.

19. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр, який працює: понеділок, середа, четвер з 9 – 00 до 18 – 00 годин, вівторок з 9 – 00 до 20 – 00 годин, п'ятниця з 9 – 00 до 17 – 45 годин, без перерви на обід.

Час прийому суб'єктів звернення у віддалених робочих місцях адміністраторів центру (в разі їх утворення) визначається головою райдерждадміністрації.

20. Фінансування та матеріально – технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

Начальник центру надання  
адміністративних послуг  
райдерждадміністрації

*І.О.Лопатін*



І.О.Лопатін  
Ц.Р.