



**РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА**  
**(восьме скликання)**

**РІШЕННЯ**

18 листопада 2021 року

м. Рівне

№ 1535

Про затвердження Положення  
про Центр надання адміністративних  
послуг у місті Рівному в новій редакції

Відповідно до статті 37-1 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги" та постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 "Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг" Рівненська міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному в новій редакції, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, Положення про Центр надання адміністративних послуг у м. Рівному, затверджене рішенням виконавчого комітету Рівненської міської ради від 11.11.2014 № 170.

3. Контроль за виконанням цього рішення доручити постійній комісії з питань бюджету, фінансів та управління комунальною власністю, постійній комісії з питань науки, освіти, культури, туризму, духовного відродження, молоді, спорту, зв'язків з громадськими об'єднаннями, засобами масової інформації, захисту прав людини, законності, правопорядку, розвитку місцевого самоврядування, Регламенту, депутатської діяльності та етики, секретарю міської ради Віктору Шакирзяну, а організацію його виконання – заступнику міського голови Ігорю Кречкевичу та начальнику Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Наталії Майоровій.

Міський голова

Олександр ТРЕТЯК

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення Рівненської  
міської ради  
18.11.2021 № 1535

ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ  
ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ  
(нова редакція)

1. Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному утворений з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі – ЦНАП у м. Рівному) – це постійно діючий робочий орган Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, утворений відповідно до статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги".

2. ЦНАП у м. Рівному у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Рівненської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради в новій редакції, а також цим Положенням.

3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАП у м. Рівному як постійно діючого робочого органу Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради приймається Рівненською міською радою.

ЦНАП у м. Рівному, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів розташовані в межах Рівненської територіальної громади з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини 4 статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги".

4. Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному в новій редакції (далі – Положення) розроблено відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 "Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг" та на виконання рішення Рівненської міської ради від 20.10.2020 № 8149 "Про затвердження Положення про Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради в новій редакції". Це Положення врегульовує загальні засади функціонування ЦНАП у м. Рівному, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів із

залученням до роботи ЦНАП у м. Рівному представників органів місцевого самоврядування, органів державної виконавчої влади, державних та комунальних підприємств, установ, організацій.

5. Порядок організації роботи ЦНАП у м. Рівному, територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг визначається відповідно до Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному в новій редакції, який затверджується рішенням Рівненської міської ради, та цим Положенням.


6. З метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень за пропозицією начальника Управління та за погодженням із міським головою та/або заступником міського голови (відповідно до розподілу обов'язків між керівними працівниками виконавчого комітету Рівненської міської ради) згідно з рішенням Рівненської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів ЦНАП у м. Рівному.

7. Керівництво та організаційне забезпечення надання адміністративних послуг через ЦНАП у м. Рівному покладено на Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (далі – Управління) відповідно до частини 5 статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги" та пункту 1 розділу 1 Положення про Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради в новій редакції, затвердженого рішенням Рівненської міської ради від 20.10.2020 № 8149.

8. ЦНАП у м. Рівному має такі власні найменування та символіку:

1) повне найменування – Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному;

2) скорочене найменування – ЦНАП у м. Рівному;

3) символіка ЦНАП у м. Рівному — 

9. Основними завданнями ЦНАП у м. Рівному є:

1) організація та надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг ЦНАП у м. Рівному;

4) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини 4 статті 7 Закону України "Про адміністративні послуги", визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів і надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

10. ЦНАП у м. Рівному забезпечує надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. У випадках, визначених законодавством України (у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців), прийом заяв та документів може здійснюватися державними реєстраторами, на яких покладено повноваження адміністраторів.

11. ЦНАП у м. Рівному забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Рівненської міської ради. Перелік таких посадових осіб визначається міським головою.

На підставі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП у м. Рівному посадовими особами такого суб'єкта.

Зазначені послуги надаються виключно в разі коли вони не можуть бути надані у ЦНАП у м. Рівному адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у ЦНАП у м. Рівному, встановлених рішенням Рівненської міської ради.

12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП у м. Рівному, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів затверджуються рішенням Рівненської міської ради з урахуванням статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги", розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р "Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг". Перелік послуг, які надаються в територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, визначається з урахуванням потреб громади.

13. У ЦНАП у м. Рівному також можна здійснювати прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видачу документів, не пов'язаних із 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, вивезення побутових відходів, субсидії, пенсії тощо), а також надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг,

які надаються в електронній формі, шляхом безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

14. У приміщенні, в якому розміщується ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи та/або віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, відбір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

У приміщенні, в якому розміщується ЦНАП у м. Рівному, за рішенням Рівненської міської ради проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів Рівненської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У ЦНАП у м. Рівному за рішенням Рівненської міської ради може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з наданням безоплатної правової допомоги.

15. ЦНАП у м. Рівному облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, екранами, терміналами, іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

16. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожному адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

17. Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їхніми посадовими особами, які відповідно до закону уповноважені надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

18. У разі делегування центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом відповідно до закону повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження.

19. Якщо адміністративні послуги надаються через ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернення оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в наданні адміністративних послуг) поза зазначеним ЦНАП у м. Рівному, його територіальними підрозділами та віддаленими (у тому числі пересувними) робочими місцями адміністраторів, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

20. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до Закону України "Про службу в органах місцевого самоврядування".

Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП у м. Рівному, визначається рішенням Рівненської міської ради.

21. Адміністратор, державний реєстратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру надання адміністративних послуг / суб'єкта державної реєстрації.

22. Основними завданнями адміністратора ЦНАП у м. Рівному є:

1) прийом суб'єктів звернень та надання вичерпної інформації, консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація 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) складення у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;

4) видача або забезпечення направлення 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 щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

5) надання адміністративних послуг, затверджених рішенням Рівненської міської ради;

6) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

7) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування;

8) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг;

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

10) складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

11) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

23. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному 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 адміністративних послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їхні висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних";

3) інформувати начальника Управління та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв про надання адміністративної послуги та вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

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

5) порушувати перед начальником Управління клопотання щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

24. Керівництво ЦНАП у м. Рівному здійснює начальник Управління, на якого покладається відповідальність за організацію діяльності ЦНАП у м. Рівному.

Відповідно до завдань, передбачених законодавством у сфері надання адміністративних послуг, керівник ЦНАП у м. Рівному:

1) організовує діяльність ЦНАП у м. Рівному, в тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи ЦНАП у м. Рівному;

2) координує діяльність адміністраторів, державних реєстраторів, спеціалістів, начальників відділів та інших штатних одиниць, контролює якість та своєчасність виконання ними посадових обов'язків;

3) організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП у м. Рівному, висвітлює інформацію про діяльність ЦНАП у м. Рівному в засобах масової інформації, проводить інформаційні заходи;

4) сприяє створенню належних умов праці та подає до Рівненської міської ради пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАП у м. Рівному;

5) може здійснювати функції адміністратора;

б) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, подані відповідно до Закону України "Про звернення громадян";

7) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, в тому числі з використанням Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема до початку виконання (в тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви в роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

8) виконує інші повноваження передбачені нормативно-правовими актами та цим Положенням.

25. ЦНАП у м. Рівному 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.

26. Час прийому суб'єктів звернень ЦНАП у м. Рівному становить не менше як шість днів на тиждень та сім годин на день і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг. При цьому прийом суб'єктів звернень у ЦНАП у м. Рівному здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень – до двадцятої години. За рішенням Рівненської міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено. У територіальних підрозділах та у віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів час прийому суб'єктів звернень визначається рішенням Рівненської міської ради.

27. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП у м. Рівному здійснюється за рахунок бюджету Рівненської міської територіальної громади та з інших не заборонених законодавством джерел.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН