



**РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА**  
(16 сесія, 6 скликання)  
**Р І Ш Е Н Н Я**

26 квітня 2012 року

№ 1899

Про утворення відділу "Центр  
надання адміністративних послуг  
Рівненської міської ради" та  
затвердження його Положення

Розглянувши пропозицію виконавчого комітету Рівненської міської ради, керуючись Законом України "Про місцеве самоврядування в Україні", на виконання доручення Кабінету Міністрів України від 03.02.2012 № 4959/0/1-12 Рівненська міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Утворити відділ "Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради".
2. Затвердити Положення про відділ "Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради" (додається).
3. Доручити міському голові В. Хомку затвердити реєстр адміністративних послуг, регламенти адміністративних послуг та регламент відділу "Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради".
4. Контроль за виконанням цього рішення доручити всім постійним комісіям міської ради та секретарю міської ради А. Грещуку, а організацію його виконання – керуючому справами виконавчого комітету С. Власюку та заступникам міського голови С. Васильчуку та А. Філіну.

Міський голова

В. Хомко

ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ВІДДІЛ "ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ  
ПОСЛУГ РІВНЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ"

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Відділ "Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради" (далі – ЦНАП) є виконавчим органом Рівненської міської ради, створений рішенням Рівненської міської ради як виконавчий орган, в якому забезпечується надання адміністративних послуг замовникам за принципами "єдиного офісу", "єдиного вікна" та організаційної єдності.

2. ЦНАП підзвітний і підконтрольний Рівненській міській раді, підпорядкований її виконавчому комітету, міському голові.

3. Метою створення та функціонування ЦНАП є забезпечення поліпшення якості адміністративних послуг, які отримують замовники.

4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про службу в органах місцевого самоврядування", "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності", "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" "Про захист персональних даних", Указом Президента України від 3 липня 2009 року № 508/509 "Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг", постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 року № 737 "Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг", розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р "Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

5. Для функціонування ЦНАП сформований перелік учасників ЦНАП – виконавчі органи Рівненської міської ради, комунальні підприємства, адміністративні послуги яких будуть надаватися через ЦНАП.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЦНАП

Основними завданнями ЦНАП є:

- 1) надання адміністративних послуг;
- 2) надання інформації та загальної консультації щодо діяльності ЦНАП і конкретних адміністративних послуг.

### 3. ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ ЦНАП

Основними функціями ЦНАП є:

- 1) організація взаємодії виконавчих органів Рівненської міської ради, її комунальних підприємств, органів державної виконавчої влади та інших учасників ЦНАП на виконання звернень замовників адміністративних послуг;
- 2) інформування та консультування замовників з питань надання адміністративних послуг;
- 3) організація роботи з приймання вхідних документів, їх первинної обробки та видачі замовникові вихідного пакету (результату адміністративної послуги);
- 4) організація обміну вхідними та вихідними пакетами між усіма учасниками ЦНАП, які беруть участь у наданні адміністративних послуг через ЦНАП;
- 5) здійснення моніторингу і контролю за процедурами і термінами надання адміністративних послуг;
- 6) інформування замовників про результати надання адміністративних послуг;
- 7) залучення працівників ЦНАП до вирішення спірних питань, що виникають у процесі здійснення адміністративних процедур, та надання професійної консультаційної допомоги;
- 8) забезпечення належного утримання і необхідного експлуатаційного обслуговування приміщень і обладнання ЦНАП;
- 9) забезпечення захисту персональних даних осіб, які звернулися до ЦНАП.

### 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП, ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ПЕРСОНАЛУ ЦНАП

1. ЦНАП очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.
2. Начальник ЦНАП підзвітний і підконтрольний Рівненській міській раді, підпорядкований її виконавчому комітету, міському голові.
3. Начальник ЦНАП організовує діяльність ЦНАП, забезпечує взаємодію між учасниками ЦНАП відповідно до вимог цього Положення та Регламенту ЦНАП (далі – Регламенту), який затверджується міським головою.
4. Начальник ЦНАП:
  - 1) здійснює керівництво роботою ЦНАП, спрямовуючи її на максимально повне врахування інтересів замовників;
  - 2) координує діяльність учасників ЦНАП, забезпечує взаємодію ЦНАП з ними щодо опрацювання вхідних пакетів та підготовки вихідних пакетів;
  - 3) затверджує опис робочих місць працівників ЦНАП, навантаження на одного працівника, розподіл повноважень між працівниками ЦНАП;
  - 4) організовує забезпечення діяльності ЦНАП;
  - 5) визначає час проведення та зміст інформаційних заходів, організовує роботу із засобами масової інформації;
  - 6) вносить міському голові пропозиції щодо призначення та звільнення з посад спеціалістів ЦНАП;

7) вносить міському голові пропозиції щодо структури, штатного розпису, технічного оснащення, бюджетного забезпечення ЦНАП;

8) вносить міському голові пропозиції щодо покращення умов обслуговування замовників у ЦНАП, зокрема щодо зонування приміщення ЦНАП, забезпечення належного комфорту в зоні очікування, належного облаштування робочих місць працівників ЦНАП тощо;

9) розглядає скарги замовників на діяльність працівників ЦНАП, а також скарги, зауваження та пропозиції щодо діяльності ЦНАП;

10) здійснює контроль за якістю та своєчасністю надання адміністративних послуг;

11) виявляє потреби в підвищенні кваліфікації спеціалістів і працівників ЦНАП, організовує їх навчання;

12) відповідає за матеріально-технічне забезпечення ЦНАП;

13) веде статистику документообігу щодо надання адміністративних послуг та аналізує інформацію і дані щодо цього;

14) реалізує інші функції щодо ЦНАП, надані йому Рівненською міською радою та міським головою.

5. Спеціаліст ЦНАП призначається на посаду та звільняється з посади міським головою. Повноваження спеціалістів ЦНАП визначаються посадовою інструкцією. Спеціалісти ЦНАП:

1) надають інформацію та загальну консультацію щодо всіх послуг, які надаються у ЦНАП;

2) видають формуляри (бланки) документів, а також надають допомогу при їх заповненні;

3) здійснюють контроль за якістю та своєчасністю надання адміністративних послуг;

4) отримують вихідний пакет документів (адміністративний акт) від учасників ЦНАП;

5) видають замовникам вихідний пакет документів (адміністративний акт).

6. Працівники ЦНАП, які представляють учасників ЦНАП і здійснюють обслуговування замовників у ЦНАП.

Повноваження працівників ЦНАП визначаються описом робочого місця. Працівники ЦНАП:

1) надають фахові консультації замовникам;

2) видають формуляри (бланки) документів, а також надають допомогу при їх заповненні;

3) приймають від замовників вхідні пакети документів,

4) перевіряють наявність всіх необхідних документів та їх відповідність вимогам чинного законодавства;

5) здійснюють реєстрацію вхідних документів, ведуть реєстр, у тому числі електронний;

6) у визначених випадках безпосередньо опрацьовують справу та надають адміністративну послугу (адміністративний акт);

7) передають вихідний пакет адміністратору ЦНАП;

8) виконують інші функції відповідно до законодавства.

## 7. Працівники ЦНАП мають право:

- 1) отримувати згідно з інформаційною карткою документи, які необхідні для надання адміністративної послуги та можуть бути отримані без участі фізичної чи юридичної особи від адміністративних органів, у володінні яких перебувають зазначені документи та інформація (а в разі, коли документи містять конфіденційну інформацію, в тому числі персональні дані, – після отримання попередньої згоди фізичної або юридичної особи);
- 2) погоджувати документи (рішення) в інших адміністративних органах, отримувати їхні висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення фізичної чи юридичної особи, яка звернулася за наданням адміністративної послуги.

## 5. ІНФОРМУВАННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ ПРО СТВОРЕННЯ І ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦНАП ТА ВИВЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

1. Для поліпшення поінформованості відбувається періодичне інформування громадськості про створення та функціонування ЦНАП.
2. Інформування громадськості здійснюється з приводу прийнятих щодо ЦНАП рішень Рівненської міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, анонсування та інформування за результатами проведення заходів, підсумків діяльності ЦНАП за звітні періоди роботи тощо.
3. Інформування громадськості про функціонування ЦНАП проводиться шляхом підготовки та публікації матеріалів у засобах масової інформації та на веб-сайті Рівненської міської ради, виготовлення та поширення друкованої продукції, проведення брифінгів та прес-конференцій.
4. З метою визначення очікувань замовників від створення ЦНАП, рівня їх задоволеності якістю наданих послуг та врахування пропозицій замовників у процесі вдосконалення діяльності ЦНАП проводиться вивчення громадської думки.
5. Вивчення громадської думки проводиться шляхом анкетування або опитування громадян (як власними силами, так і з залученням незалежних організацій), розміщення анкет на веб-сайті Рівненської міської ради, в засобах масової інформації, проведення консультацій з громадськістю.
6. Результати проведеного вивчення громадської думки оприлюднюються та враховуються під час прийняття рішень для поліпшення якості адміністративних послуг.

## 6. ФІНАНСУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

Фінансування створення і поточної діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів міського бюджету, обласного та державного бюджетів, а також за рахунок інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

## 7. ЛІКВІДАЦІЯ ТА РЕОРГАНІЗАЦІЯ ЦНАП

1. Зміни та доповнення до цього Положення приймаються Рівненською міською радою.

2. Ліквідація та реорганізація ЦНАП проводиться Рівненською міською радою в порядку, встановленому чинним законодавством.

Секретар міської ради

А. Грещук