



РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
(восьме скликання)
РІШЕННЯ

15 серпня 2025 року

м. Рівне

№ 6926

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", постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 "Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг", рішення Рівненської міської ради від 19.06.2025 № 6721 "Про створення територіальних підрозділів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному та затвердження графіків їхньої роботи" 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 місті Рівному, затверджене рішенням Рівненської міської ради від 06.07.2023 № 3543.

3. Контроль за виконанням цього рішення доручити 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, постійній комісії з питань бюджету, фінансів та управління комунальною власністю і секретарю міської ради Віктору Шакирзяну, а організацію його виконання – заступникам міського голови Артему Ганущаку та Євгенію Іванішину, директору Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Євгенії Курсик.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Рівненської
міської ради
15.08.2025 № 6926

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 Департаменту цифрової трансформації та 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 Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради в новій редакції, яке затверджується відповідним рішенням Рівненської міської ради, а також цим Положенням.

3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАП у м. Рівному як постійно діючого робочого органу Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (далі – Департамент) приймається Рівненською міською радою.

ЦНАП у м. Рівному, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів розташовані в межах Рівненської міської 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".

У цьому Положення врегульовано 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 директора Департаменту 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 Департамент відповідно до частини 5 статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги" та Положення про Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, яке затверджується відповідним рішенням Рівненської міської ради.

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

повне найменування – Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному;

скорочене найменування – ЦНАП у м. Рівному;

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 у чинному законодавстві 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 надають виключно в тому 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 зазначають 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 у рішенні Рівненської міської ради.

12. Перелік адміністративних послуг, які надають через ЦНАП у м. Рівному, 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 надають у територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, визначають 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 надають в електронній формі, шляхом безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

14. У приміщенні, в якому розміщується ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи та 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 чинного законодавства України у сфері оренди державного та комунального майна.

У приміщенні, в якому розміщується ЦНАП у м. Рівному, можуть проводитися соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів Рівненської міської 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. У ЦНАП у м. Рівному в місцях прийому суб'єктів звернень встановлено інформаційні стенди, екрани, термінали, інші засоби 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 кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до чинного законодавства України, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а 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 чинного законодавства України 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 чинного законодавства України 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 надають через ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, то 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. Адміністраторів, державних реєстраторів та інших посадових осіб призначають на посаду та звільняють з посади відповідно до Закону України "Про службу в органах місцевого самоврядування".

Кількість адміністраторів, державних реєстраторів та інших посадових осіб, які працюють у ЦНАП у м. Рівному, визначається згідно з рішенням Рівненської міської ради.

21. Адміністратор, державний реєстратор мають особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування Департаменту.

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 чинним законодавством України, 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, перелік яких затверджений 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 в чинному законодавстві України 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 директора Департаменту 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 директором Департаменту клопотання щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

24. Керівництво ЦНАП у м. Рівному здійснює директор Департаменту, на якого покладено відповідальність за організацію діяльності ЦНАП у м. Рівному.

Відповідно до завдань, передбачених у чинному законодавстві України 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 керівників структурних підрозділів Департаменту, адміністраторів, державних реєстраторів, спеціалістів 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) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, державних реєстраторів, подані відповідно до законів України "Про звернення громадян" та "Про адміністративну процедуру";

6) 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;

7) виконує інші повноваження передбачені в нормативно-правових актах та в цьому Положенні.

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. При цьому прийом суб'єктів звернень у ЦНАП у м. Рівному здійснюється без перерви на обід та не менше 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 віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів час прийому суб'єктів звернень визначається згідно з рішенням Рівненської міської ради або розпорядженням міського голови.

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

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН