



РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
(восьме скликання)

РІШЕННЯ

06 липня 2023 року

м. Рівне

№ 3544

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг у місті Рівному (нова редакція)

Відповідно до статті 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», враховуючи рішення Рівненської міської ради від 20.10.2022 № 2540 «Про утворення Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради і внесення змін до структури виконавчих органів ради, апарату ради та її виконавчого комітету» та від 20.10.2022 № 2541 «Про реорганізацію Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради», Рівненська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (нова редакція), що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність рішення Рівненської міської ради від 18.11.2021 № 1536 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному у новій редакції».

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, секретарю міської ради Віктору Шакирзяну, а організацію його виконання – директору Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Євгенії Курсику.

Міський голова

Олександр ТРЕТЯК

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному
(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі – ЦНАП у м. Рівному), віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць та порядок дій працівників ЦНАП у м. Рівному та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У Регламенті Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі – Регламент) терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП у м. Рівному здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.4. ЦНАП у м. Рівному та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів у своїй діяльності керуються Конституцією та законами України, актами Президента України і 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, Положенням про Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному, цим Регламентом та

іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

2. ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП У м. РІВНОМУ

2.1. ЦНАП у м. Рівному розміщений в центральній частині міста Рівного за адресою: м. Рівне, майдан Просвіти, 2.

Віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП у м. Рівному розміщені за адресами:

– м. Рівне, вулиця Олександра Борисенка, 1, у торгово-розважальному центрі «Злата Плаза»;

– смт Квасилів, вулиця Богдана Хмельницького, 2;

– м. Рівне, вулиця Сергія Бачинського, 5, у торгово-розважальному центрі «Harry Mall»;

– м. Рівне, вулиця Медична, 7-А, у Комунальному некомерційному підприємстві «Пологовий будинок» Рівненської міської ради.

Адміністративні послуги надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному з використанням портативного робочого комплексу «Мобільний кейс».

2.2. На вході до приміщення ЦНАП у м. Рівному розміщуються вивіски з позначенням «Центр надання адміністративних послуг» та «Центр Дія» і табличка з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи тощо.

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

2.3. Графік роботи ЦНАП у м. Рівному, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів ЦНАП у м. Рівному визначається рішенням Рівненської міської ради з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги». За рішенням Рівненської міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути змінено. В разі нагальної потреби час прийому суб'єктів звернень може бути змінено міським головою шляхом прийняття розпорядження.

2.4. Вхід до ЦНАП у м. Рівному облаштований сходами, пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих візочків.

У приміщенні ЦНАП у м. Рівному облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

Для зручності відвідувачів, які приходять на прийом разом з дітьми, облаштовано дитячий куточок та встановлено пеленальний столик.

Крім того, з метою надання першої домедичної допомоги у приміщенні ЦНАП у м. Рівному наявний дефібрилятор.

В ЦНАП у м. Рівному розміщені навігаційні таблички (таблички, які використовуються для орієнтування у центрі).

На прилеглій до ЦНАП у м. Рівному території облаштоване місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», а також облаштовані місця для велосипедів та самокатів.

2.5. Приміщення ЦНАП у м. Рівному поділяється на сектори:

- сектор прийому;
- сектор інформування та самообслуговування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

2.6. Сектор прийому розміщений при вході у приміщення ЦНАП у м. Рівному, в якому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП у м. Рівному.

2.7. Сектор інформування та самообслуговування створений з метою ознайомлення суб'єктів звернення з можливістю та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування та самообслуговування розміщені: рецепційні стійки, інформаційні стенди, а також – інформаційні екрани, термінали електронної системи керування чергою.

У секторі інформування та самообслуговування надається допомога суб'єктам звернення у користуванні терміналами електронної системи керування чергою.

Сектор інформування та самообслуговування облаштований місцями для очікування суб'єктів звернень, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету, терміналами самообслуговування.

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг, в тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних вебсайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування та самообслуговування, очікування та обслуговування.

2.8. Сектор очікування розміщений в просторах приміщеннях на першому та другому поверхах ЦНАП у м. Рівному і облаштовані місцями для очікування, столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кулерами з питною водою, обладнаний автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

У приміщенні ЦНАП у м. Рівному створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору, розміщені платіжні термінали, у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування.

2.9. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників можуть бути розподілені за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце ЦНАП у м. Рівному та віддалене робоче місце адміністратора має табличку із зазначенням номера такого місця.

2.10. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи працівників ЦНАП у м. Рівному.

2.11. На інформаційних стендах, екранах та терміналах, офіційному вебсайті, на сторінках в соціальних мережах розміщується актуальна інформація про діяльність ЦНАП у м. Рівному та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, зокрема про:

- найменування ЦНАП у м. Рівному та віддалених робочих місць адміністраторів (у тому числі пересувних), місцезнаходження, номери телефонів, адресу офіційного вебсайту, електронної пошти;

- графік роботи ЦНАП у м. Рівному та віддалених робочих місць адміністраторів (у тому числі пересувних) (робочі дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП у м. Рівному, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення) та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАП у м. Рівному;

- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП у м. Рівному, контактні телефони, адресу електронної пошти;

- Положення про Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради;

- Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному;

- Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному;

- інформація про суб'єктів, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях ЦНАП у м. Рівному;

- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

- інформацію щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді;

- найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування;

- інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

2.12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП у м. Рівному розміщений у доступному для суб'єктів звернення місці, у тому

числі на офіційному вебсайті ЦНАП у м. Рівному та на сторінках в соціальних мережах.

Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

Через ЦНАП у м. Рівному та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» та затверджені рішенням Рівненської міської ради.

2.13. Для обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення виділене окреме робоче місце, розташоване тактильне покриття для допомоги орієнтації в просторі особам, що страждають порушеннями зору.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи в ЦНАП у м. Рівному залучається перекладач жестової мови.

2.14. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП у м. Рівному можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг.

2.15. В ЦНАП у м. Рівному 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 мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання, вивіз побутових відходів, субсидії, пенсії тощо).

3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Основна інформація щодо надання адміністративних послуг для суб'єкта звернення описується у відповідних інформаційних картках, які розміщуються на офіційному вебсайті ЦНАП у м. Рівному, а порядок організації надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до чинного законодавства України, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа – органом, якому вона підпорядковується.

Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до чинного законодавства України надавати адміністративну послугу,

затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

3.3. Керівництво ЦНАП у м. Рівному може вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності) згідно з чинним законодавством України.

3.4. У разі внесення змін до чинного законодавства України щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує керівництво ЦНАП у м. Рівному, готує інформаційні та/або технологічні картки з внесенням змін згідно із чинним законодавством України.

4. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП У М. РІВНОМУ

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення в ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях функціонує електронна система керування чергою.

4.2. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАП у м. Рівному реєструється за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримує відповідний чек із зазначенням: найменування ЦНАП у м. Рівному, дату та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), назва сектору, номерів робочих місць, які здійснюють прийом, кількість клієнтів у черзі та паролю WIFI. Порядок реєстрації в електронній системі керування чергою визначається керівником з урахуванням потреб суб'єктів звернень та можливостей ЦНАП у м. Рівному.

4.3. У структурних підрозділах Департаменту, робота яких передбачає попередній запис, реєстрація суб'єкта звернення здійснюється із внесенням персоніфікованих даних за особистим зверненням особи, окрім законних представників до адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

Структурні підрозділи Департаменту, робота яких здійснюється за попереднім записом визначаються директором Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, з урахуванням потреб суб'єктів звернень та можливостей ЦНАП у м. Рівному та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць.

4.4. Попередня реєстрація здійснюється на визначену дату та час у передбачені керівником Департаменту години.

4.5. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором до висвітлення на інформаційному екрані порядкового номера чека, номера робочого місця адміністратора та назву сектора. Виклик на прийом здійснюється із використанням звукового сповіщення.

4.6. За рішенням керівника Департаменту попередній запис у визначені структурні підрозділи здійснюється за допомогою електронної реєстрації на офіційному вебсайті ЦНАП у м. Рівному.

4.7. Порядок реєстрації суб'єктів звернень в електронній автоматизованій системі керування чергою для отримання адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП у м. Рівному, затверджується керівником та розміщується на офіційному вебсайті.

5. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ ЦНАП У м. РІВНОМУ

5.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в ЦНАП у м. Рівному та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

Заява на отримання адміністративної послуги (далі – заява) подається в письмовій, усній чи електронній формі.

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному та суб'єкти надання адміністративних послуг у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви за допомогою відповідного технічного забезпечення, її друк та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

У випадках, визначених чинним 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.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від суб'єктів звернень здійснюється незалежно від реєстрації місця проживання, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

Заяви юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених чинним законодавством України, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено чинним законодавством України.

Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам чинного законодавства України, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

5.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП у м. Рівному та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора ЦНАП у м. Рівному особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом

вкладення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку у випадках, визначених чинним законодавством України.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія», у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

5.3. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

5.4. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

5.5. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному після прийому вхідного пакету документів реєструє звернення у відповідному програмному забезпеченні, формує заяву/заяву анкету/опис/супровідну картку/карту клієнта/картку прийому з описом вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву/заявника та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї.

Після внесення даних справи присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви/заяви анкети/опису/супровідній картці/картці клієнта/картці прийому.

5.6. Адміністратором ЦНАП у м. Рівному про проходження справи складається:

– супровідна картка у двох примірниках. Перший примірник надається суб'єктові звернення для оптимізації процесу отримання результату. Другий примірник супровідної картки, що містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг з відміткою суб'єкта надання про отримання вхідного пакету документів, зберігається в ЦНАП у м. Рівному до видачі суб'єкту звернення вихідного пакету документів. Після чого другий примірник передається суб'єкту надання адміністративних послуг для зберігання у матеріалах справи, згідно з актом приймання-передавання супровідних карток;

– акти приймання-передавання у двох примірниках, які разом із вхідними пакетами документів передаються суб'єкту надання адміністративних послуг у порядку визначеному Законом України «Про адміністративні послуги». Другий примірник акту приймання-передавання повертається до ЦНАП у м. Рівному після підписання суб'єктом надання адміністративних послуг.

5.7. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також

спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку).

5.8. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП у м. Рівному ведеться шляхом електронного документообігу.

5.9. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП у м. Рівному формує справу у паперовій та/або електронній формі і в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5.10. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП у м. Рівному вносить до заяви анкети/опису/супровідної картки/карти клієнта/картки прийому у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Супровідна картка також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

6. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

6.1. Після вчинення дій, передбачених Розділом 5 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП у м. Рівному зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання для прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в супровідній картці про проходження справи із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

Також, адміністратор ЦНАП у м. Рівному може здійснювати передачу вхідного пакету документів до суб'єкта надання адміністративної послуги на підставі акта приймання-передавання, а суб'єкт надання адміністративної послуги, в свою чергу, проставляє на акті приймання-передавання відповідну відмітку про отримання вхідних пакетів документів.

6.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП у м. Рівному, віддаленого робочого місця адміністратора (в тому числі пересувного) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив ЦНАП у м. Рівному, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником ЦНАП у м. Рівному, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку,

зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

6.3. Опрацювання вхідного пакету документів (пункти 6.1, 6.2 Регламенту) не застосовується до дій, які здійснюються під час прийому вхідного пакету документів безпосередньо суб'єктом надання адміністративних послуг.

6.4. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному здійснює контроль за додержанням суб'єктами надання послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища, ім'я, по батькові відповідальної посадової особи до супровідної картки або акта приймання-передавання (у разі його формування).

6.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

1) своєчасно інформувати ЦНАП у м. Рівному про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) надавати інформацію на усний або письмовий запит адміністратора ЦНАП у м. Рівному про хід розгляду справи (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти);

3) розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені чинним законодавством України для надання відповідної адміністративної послуги.

6.6. У разі виявлення факту порушення вимог чинного законодавства України щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП у м. Рівному невідкладно інформує про це керівника Департаменту та керівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

7. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ

7.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, інформує ЦНАП у м. Рівному про результат розгляду звернення, а у випадках передбачених чинним законодавством України формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП у м. Рівному, про що вноситься інформація до супровідної картки/акта приймання-передавання справи.

7.2. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до супровідної картки, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному інформує суб'єкта звернення про результат розгляду справи за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку або шляхом направлення sms-повідомлення заявнику з використанням програмного забезпечення.

7.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження або у випадках, передбачених чинним законодавством України, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом із повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, у випадках передбачених чинним законодавством України.

7.4. Інформація про отримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення зазначається та зберігається у відповідних журналах, реєстрах та програмних засобах, які використовуються у ЦНАП у м. Рівному для надання адміністративної послуги.

Супровідна картка закритої справи передається актом приймання-передавання суб'єкту надання адміністративної послуги для зберігання у матеріалах справи.

У разі коли способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв'язку, такий документ вкладається в рекомендований лист з повідомленням про вручення, і передається представнику оператора поштового зв'язку.

7.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів та/або його неотримання в ЦНАП у м. Рівному протягом трьох місяців відповідні документи передаються суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання, крім документів, які формуються державними реєстраторами за результатами проведення реєстраційних дій.

7.6. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП у м. Рівному реєструє інформацію про результат розгляду справи, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

7.7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Департаменту.

7.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив ЦНАП у м. Рівному) за рішенням органу, що утворив ЦНАП у м. Рівному, може зберігатися в приміщенні ЦНАП у м. Рівному, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

7.9. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

7.10. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

7.11. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених чинним законодавством України.

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в супровідній картці із зазначенням дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо цієї справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання повертає оригінали документів, подані до ЦНАП у м. Рівному для надання адміністративної послуги, про що зазначається в супровідній картці та в акті приймання-передавання (у разі його оформлення).

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених Розділами 5, 6, 7 цього Регламенту.

8. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДАЛЕНИХ (У ТОМУ ЧИСЛІ ПЕРЕСУВНИХ) РОБОЧИХ МІСЦЬ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП У М. РІВНОМУ

8.1. З урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення та вимог чинного законодавства України, з метою якісного та доступного надання адміністративних послуг рішенням Рівненської міської ради можуть утворюватися віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

8.2. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до мережі Інтернету.

8.3. Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах Рівненської міської територіальної громади. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця

адміністратора, та порядок роботи пересувного віддаленого місця адміністратора затверджується рішенням Рівненської міської ради.

8.4. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП у м. Рівному, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг з дотриманням вимог, встановлених чинним законодавством України.

8.5. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП у м. Рівному (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

8.6. Прийняття заяв та інших документів, опрацювання справ, видача результатів адміністраторами віддалених (в тому числі пересувних) робочих місць здійснюється відповідно до Розділів 5, 6, 7 цього Регламенту.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН