



РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
(восьме скликання)

РІШЕННЯ

18 листопада 2021 року

м. Рівне

№ 1536

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг у місті Рівному в новій
редакції

Відповідно до статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги", керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 "Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг", Рівненська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному в новій редакції, що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному, затверджений рішенням виконавчого комітету Рівненської міської ради від 09.12.2014 № 192.

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 – начальнику Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Наталії Майоровій.

Міський голова

Олександр ТРЕТЯК

РЕГЛАМЕНТ
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ
(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

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

1.2. У Регламенті 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, в 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 у своїй діяльності керується Конституцією України 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 Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради в новій редакції, Положенням та Регламентом про ЦНАП у м. Рівному 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 у центральній частині міста Рівного за адресою: 33028, м. Рівне, майдан Просвіти, 2.

Віддалені робочі місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному розміщено в центральній частині міста Рівного (в торгово-розважальному центрі "Злата Плаза") та в смт Квасилів відповідно за такими адресами: 33000, м. Рівне, вулиця Короленка, буд. 1; смт Квасилів, вул. Богдана Хмельницького, буд. 2.

2.2. На вході до приміщення ЦНАП у м. Рівному розміщується вивіска з найменуванням "Центр надання адміністративних послуг" і табличка з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи тощо.

2.3. Графік роботи ЦНАП у м. Рівному, його територіальних підрозділів, 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.

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, влаштовано дитячий куточок, встановлено сповивальний столик, а також дефібрилятор.

ЦНАП у м. Рівному облаштовано навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування в 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, в 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 відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП у м. Рівному. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП у м. Рівному.

Відкрита частина включає:

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

Відкрита частина розміщується на першому та другому поверхах приміщення.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, зберігання документів, справ, журналів реєстрації; у ній також

розміщено архів, серверну та бухгалтерію. Вхід до закритої частини ЦНАП у м. Рівному суб'єктам звернення забороняється.

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

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

У секторі інформування розміщені: рецепційні стійки, інформаційні стенди, а також інформаційні екрани, термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

У секторі інформування суб'єктам звернення надають допомогу в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, здійснюють консультування щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштований місцями для очікування суб'єктів звернень, комп'ютерною технікою з вільним доступом до мережі Інтернет, терміналами самообслуговування та забезпечений канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг у секторі інформування на рецепційній стійці встановлені скриньки.

Для оцінки суб'єктами звернень якості надання адміністративних послуг у секторі інформування встановлені планшети-опитувальники.

2.8. Сектор очікування розміщений у просторах приміщеннях на першому та другому поверхах ЦНАП у м. Рівному, облаштований 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, в 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 адміністраторів можуть бути розподілені на місця для прийому і місця для видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має табличку із зазначенням номера такого місця.

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

2.11. На інформаційних стендах, екранах, терміналах та офіційному вебсайті розміщують актуальну інформацію про діяльність ЦНАП у м. Рівному, зокрема про:

- найменування ЦНАП у м. Рівному, територіального підрозділу та віддалених робочих місць адміністраторів, місцезнаходження, номери телефонів, факсу, адресу офіційного вебсайту, електронної пошти;
- графік роботи ЦНАП у м. Рівному, територіального підрозділу та віддалених робочих місць адміністраторів, (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надають у приміщенні ЦНАП у м. Рівному;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП у м. Рівному, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному;
- Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному;
- місце розташування ЦНАП у м. Рівному, територіальних підрозділів та віддалених робочих місць;
- графік надання консультацій – прийому суб'єктів звернень суб'єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщенні ЦНАП у м. Рівному;
- найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування;
- інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

2.12. Перелік адміністративних послуг, які надають через ЦНАП у м. Рівному, розміщений у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на офіційному вебсайті ЦНАП у м. Рівному.

Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Через ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністратора 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 через центри надання адміністративних послуг" та затвердженим рішенням Рівненської міської ради. Перелік послуг, які надаються в територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, визначається з урахуванням потреб громади.

2.13. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщені на офіційному вебсайті ЦНАП у м. Рівному.

2.14. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечений вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних карток адміністративних послуг на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

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 від порушень зору.

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

2.15. 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.

2.16. У 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, вивезення 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'єкт надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджує інформаційну і технологічну картки, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, ці картки затверджує орган, якому вона підпорядковується.

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

3.3. Керівник ЦНАП у м. Рівному може подавати 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 законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання невідкладно інформує керівництво ЦНАП у

м. Рівному, готує інформаційні та/або технологічні картки з внесенням змін згідно із законодавством.

4. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП У М. РІВНОМУ

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП у м. Рівному вживають заходів для запобігання утворенню черги, а в разі її утворення – для 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 талон із зазначенням найменування ЦНАП у м. Рівному, дати та часу реєстрації, порядкового номера в системі (відповідного номера в черзі), назви сектора, номерів робочих місць, на яких здійснюють прийом, кількості клієнтів у черзі та пароля 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 відділах, робота яких передбачає попередній запис, реєстрація суб'єкта звернення здійснюється із внесенням персоніфікованих даних за особистим зверненням особи (крім законних представників) до адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

4.4. Попередня реєстрація здійснюється на визначену дату та час у передбачені керівником ЦНАП у м. Рівному години.

4.5. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором до висвітлення на інформаційному екрані порядкового номера талона та номера робочого місця адміністратора, також виклик здійснюється із використанням звукового сповіщення.

4.6. За рішенням керівника ЦНАП у м. Рівному попередній запис у визначені відділи 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.

4.8. ЦНАП у м. Рівному може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

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, територіальному підрозділі та 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 законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви за допомогою відповідного технічного забезпечення, її друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

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.

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

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

Видача вихідного пакета документів здійснюється виключно за місцем подання вхідного пакета документів, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

5.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП у м. Рівному, територіальному підрозділі 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 визначених законодавством випадках.

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

5.3. У разі звернення до ЦНАП у м. Рівному уповноваженого представника суб'єкта звернення мають бути пред'явлені документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

5.4. Адміністратор ЦНАП у м. Рівне перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, в 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 пакета документів реєструє звернення у відповідному програмному забезпеченні, формує опис / супровідну картку / карту клієнта / картку прийому з описом

вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік поданих до неї документів суб'єктом звернення.

Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви, в супровідній картці / картці клієнта / описі справи.

5.6. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному про проходження справи складає:

– супровідну картку 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 пакета документів, зберігається в ЦНАП у м. Рівному до видачі суб'єкту звернення вихідного пакета 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 акта приймання-передавання повертається 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).

У разі якщо заява для отримання адміністративної послуги подана в електронній формі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, результат такої послуги надається за вибором суб'єкта звернення – шляхом особистого звернення до ЦНАП у м. Рівному або засобами поштового зв'язку за рахунок суб'єкта звернення (у випадках, передбачених законодавством).

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 в паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

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 часу, 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 пакета документів суб'єкту 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 вхідного пакета документів від ЦНАП у м. Рівному до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом доставки працівником, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, із застосуванням засобів Реєстру або в інший спосіб, передбачений цим Регламентом та чинним законодавством України.

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

6.4. Адміністратор ЦНАП у м. Рівному здійснює контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних 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 та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до супровідної картки або акта приймання-передачі (в разі його формування).

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

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

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

– розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законодавством для надання відповідної адміністративної послуги.

6.6. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП у м. Рівному невідкладно інформує про це керівника ЦНАП у м. Рівному 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 в день надходження вихідного пакета документів невідкладно 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 (в тому числі його уповноваженому представникові) особисто, із засвідченням факту його отримання підписом, у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, 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 законодавством).

7.4. Інформація про отримання вихідного пакета 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 згідно з актом приймання-передачі суб'єкту надання адміністративної послуги для зберігання в матеріалах справи. Всі матеріали справи зберігаються в суб'єкта надання адміністративної послуги.

7.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у ЦНАП у м. Рівному протягом двох місяців відповідні документи надсилають суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігають протягом тримісячного строку в ЦНАП у м. Рівному, а потім передають для архівного зберігання суб'єктам надання адміністративних послуг.

7.6. Відмова в наданні адміністративної послуги надається суб'єктом надання адміністративної послуги в письмовій формі із зазначенням причини відмови та з посиланням на норми чинного законодавства України.

7.7. 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.

7.8. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП у м. Рівному.

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

8. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ТА 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, з метою якісного надання адміністративних послуг та забезпечення їх доступності згідно з рішенням Рівненської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщуються 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 Інтернет.

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 відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається керівником ЦНАП у м. Рівному.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

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

8.5. Територіальний підрозділ, 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 територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць здійснюється відповідно до розділів 5, 6, 7 цього Регламенту.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН