

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора
Департаменту цифрової
трансформації та
забезпечення надання
адміністративних послуг
Рівненської міської ради
від 26 грудня 2022 №32

ПОРЯДОК

реєстрації суб'єктів звернень в електронній автоматизованій системі керування чергою для отримання адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг у місті Рівному

I. Загальні положення

1. Цей Порядок встановлює механізм здійснення реєстрації суб'єктів звернень в електронній автоматизованій системі керування чергою (далі – Електронна черга), для отримання адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі – ЦНАП у м. Рівному) та на віддалених робочих місцях адміністраторів.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

online-черга – складова частина Електронної черги – сторінка, розміщена на офіційному вебсайті ЦНАП у м. Рівному;

послуга – адміністративна послуга, яка надається фізичній особі, фізичній особі-підприємцю та юридичній особі;

термінал – апаратно-програмний комплекс, установлений в приміщенні ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях адміністраторів в ТРЦ «Злата Плаза» та ТРЦ «ХЕППІ МОЛЛ» (далі – віддалені робочі місця) призначений для обслуговування Електронної черги.

Всі інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Електронна черга створена з метою організації прийому фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб (далі – суб'єктів звернень) за попереднім записом або згідно з поточною чергою та можливістю запису за допомогою онлайн-черги.

II. Керування Електронною чергою в ЦНАП у м. Рівному

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях вживаються заходи для запобігання утворення черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

2. Відділи, 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 робочих місць.

3. У відділах, робота яких передбачає попередній запис, реєстрації суб'єкта звернення здійснюється із внесенням персоніфікованих даних за особистим зверненням особи та законних представників до адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

4. Приміщення ЦНАП у м. Рівному та віддалені робочі місця облаштовані інформаційним екраном, що відображає інформацію про номер чеку, робоче місце та назву сектору прийому.

5. Для людей з інвалідністю, зокрема з порушенням органів зору та слуху Електронна черга функціонує з системою аудіовізуального сповіщення.

6. Запрошення суб'єкта звернення до робочого місця адміністратора здійснюється за допомогою звукового та/або візуального оповіщення. У разі неявки суб'єкта звернення протягом 5 хвилин з моменту запрошення до робочого місця, де надаватиметься адміністративна послуга, номер чеку в Електронній черзі автоматично скасовується.

7. Керування чергою здійснюється в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципів, визначених Законом України «Про адміністративні послуги».

III. Порядок здійснення реєстрації суб'єктів звернень в Електронній черзі

1. Для отримання послуг суб'єкти звернення реєструються:

- в Електронній черзі з використанням терміналу самообслуговування розміщеного безпосередньо в приміщенні ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях;

- за допомогою online-черги на офіційному вебсайті <https://www.cnaprv.gov.ua/>;

- безпосередньо на прийомі у адміністратора ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях.

2. Реєстрація в Електронній черзі здійснюється безоплатно.

3. Реєстрація суб'єктів звернень в Електронній черзі з використанням терміналу самообслуговування здійснюється шляхом видачі працівником чеку через термінал самообслуговування, який знаходиться біля рецепційної стійки на першому поверсі ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях.

В чеку зазначається найменування ЦНАП у м. Рівному, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), назва сектору, номерів робочих місць, які здійснюють прийом, кількість клієнтів у черзі та пароллю WIFI.

Реєстрація через термінали самообслуговування здійснюється на поточний робочий день.

4. Реєстрація суб'єктів звернень за допомогою online-черги здійснюється шляхом проходження суб'єктом звернення електронної ідентифікації за допомогою інтегрованої системи електронної ідентифікації ID.GOV.UA на офіційному вебсайті <https://www.cnaprv.gov.ua/> та із зазначенням електронної пошти, мобільного телефону суб'єкта звернення. Реєстрація є покроковою та

включає в себе обрання послуги, дати та часу зі списку доступних.

Попередній запис до online-черги можна здійснити лише один раз на один робочий день. Суб'єкт звернення за бажання може скасувати дати та час реєстрації.

Запис до online-черги є індивідуальним, передавати чек стороннім особам заборонено.

Після реєстрації в online-черзі суб'єкту звернення на електронну пошту надсилається чек про реєстрацію, у якому зазначено дату та час прийому, номер чеку та назву сектору.

Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення пред'являє чек адміністратору ЦНАП у м. Рівному у паперовому або в електронному вигляді.

Надання послуги здійснюється адміністратором ЦНАП у м. Рівному у день та час, визначені в чеку.

5. Реєстрація суб'єктів звернень здійснюється безпосередньо на прийомі у адміністратора шляхом видачі картки клієнта із зазначенням: найменування ЦНАП у м. Рівному, дати та часу реєстрації, порядкового номеру у системі (відповідний номер в черзі), дати та часу прийому, переліку необхідних документів для отримання адміністративної послуги, реквізитів для сплати адміністративного збору (в разі, якщо послуга є платною) та персональні дані заявника або шляхом видачі суб'єкту звернення чеку із зазначенням дати та часу прийому.

IV. Обмеження в роботі Електронної черги

1. Невідповідність даних, зазначених під час реєстрації в online-черзі, реальним даним суб'єкта звернення є підставою для скасування реєстрації в online-черзі.

2. Кількість днів, доступних для попереднього запису, може відрізнятися для різних способів запису – окремо для запису за допомогою online-черги та безпосередньо на прийомі у адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

3. Кількість днів, доступних для попереднього запису в електронній черзі за допомогою online-черги та безпосередньо на прийомі у адміністратора ЦНАП у м. Рівному становить 14 календарних днів.

Директор департаменту

Євгенія КУРСИК