

Додаток
до наказу директора
Департаменту цифрової
трансформації та забезпечення
надання адміністративних послуг
Рівненської міської ради
від «13» березня 2026 року
№ 20

ПОРЯДОК

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

I. Загальні положення та організаційні засади

1. Цей Порядок встановлює механізм реєстрації суб'єктів звернень в електронній автоматизованій системі керування чергою з метою отримання послуг, що надаються Департаментом цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (далі – Департамент) та суб'єктами надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень через постійно діючий робочий орган — Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному, його віддалене робоче місце (за потреби) та територіальні підрозділи (далі – ЦНАП у місті Рівному).

2. Реєстрація суб'єктів звернень в Електронній черзі здійснюється в таких локаціях:

- ЦНАП у місті Рівному, розташований за адресою: 33028, м. Рівне, майдан Просвіти, 2 (далі - центральний офіс ЦНАП у місті Рівному);

- віддалене робоче місце ЦНАП у місті Рівному в Комунальному некомерційному підприємстві «Пологовий будинок» Рівненської міської ради (за потреби), розташоване за адресою: 33018, м. Рівне, вул. Медична, 7А;

- територіальний підрозділ ЦНАП у місті Рівному в селищі Квасилів, розташований за адресою: 35350, Рівненська область, Рівненський район, селище Квасилів, вул. Рівненська, буд. 1;

- територіальний підрозділ ЦНАП у місті Рівному в приміщенні Комунального некомерційного підприємства «Центр первинної медико-санітарної допомоги «Ювілейний» Рівненської міської ради, розташованого за адресою: 33024, м. Рівне, вул. Кулика і Гудачека, буд. 3;

- територіальний підрозділ ЦНАП у місті Рівному в торговельно-розважальному центрі «ХЕППІ МОЛЛ», розташований за адресою: 33015, м. Рівне, вул. Сергія Бачинського, буд. 5;

- територіальний підрозділ ЦНАП у місті Рівному в просторі «Бізнес-коворкінг Рівне», розташований за адресою: 33004, м. Рівне, вул. Поштова, буд. 2.

3. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

електронна автоматизована система керування чергою QMotion Suite (далі – Електронна черга) — програмно-апаратний комплекс, що забезпечує автоматизовану реєстрацію, попередній запис, керування та обслуговування фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб (далі - суб'єкти звернень) під час отримання послуг у ЦНАП у місті Рівному, зокрема шляхом використання терміналів Електронної черги, online-черги на офіційному вебсайті ЦНАП у місті Рівному, а також внутрішніх робочих інтерфейсів працівників ЦНАП у місті Рівному, з можливістю відображення інформації про хід обслуговування, формування та скасування чеків, аудіовізуального сповіщення, ведення обліку звернень і забезпечення контролю за черговістю прийому відповідно до вимог чинного законодавства України;

користувач системи — працівник ЦНАП у місті Рівному або інша уповноважена особа, якій надано право доступу до Електронної черги відповідно до визначеної ролі, з метою виконання функціональних обов'язків у межах цього Порядку;

чек — паперовий та/або електронний ідентифікатор реєстрації суб'єкта звернення в Електронній черзі, що формується під час реєстрації та використовується для виклику до відповідного робочого місця. Чек може містити інформацію, необхідну для організації обслуговування, залежно від способу реєстрації та місця надання послуг;

online-черга — складова частина Електронної черги – вебсервіс (функціональний модуль), розміщений на офіційному вебсайті ЦНАП у місті Рівному: <https://www.cnapr.gov.ua/>;

послуга — адміністративна, консультаційна, інформаційна або інша послуга, що надається фізичній особі, фізичній особі-підприємцю та юридичній особі в ЦНАП у місті Рівному;

термінал — апаратно-програмний комплекс, установлений в приміщеннях ЦНАП у місті Рівному, призначений для реєстрації суб'єктів звернень в Електронній черзі та формування чеків;

сервісний центр — визначена в Електронній черзі структурна одиниця (локація) ЦНАП у місті Рівному, що відповідає певному місцю надання послуг та використовується для організації прийому й обслуговування суб'єктів звернень через Електронну чергу;

сектор обслуговування — одне або декілька робочих місць користувачів системи, згрупованих за напрямом надання послуг, та використовується в Електронній черзі для організації виклику й обслуговування суб'єктів звернень;

інформаційний екран — пристрій візуального відображення інформації Електронної черги, на якому в режимі реального часу відображаються дані про виклик суб'єктів звернень до відповідних робочих місць.

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

4. Електронна черга застосовується у ЦНАП у місті Рівному для організації прийому суб'єктів звернень з метою отримання послуг шляхом попереднього запису, обслуговування в порядку поточної черги та реєстрації через online-чергу.

5. Перелік послуг, доступних для попереднього запису, строки та умови реєстрації, а також інші організаційні параметри роботи Електронної черги визначаються директором Департаменту з урахуванням поточної ситуації, фактичного навантаження, кадрових та технічних можливостей ЦНАП у місті Рівному, а у разі його відсутності — за погодженням із заступником директора Департаменту або іншою особою, яка виконує обов'язки директора Департаменту відповідно до розпорядження міського голови.

З метою забезпечення оперативного реагування на зміну поточної ситуації відповідні вказівки можуть доводитися до відома користувачів, зокрема шляхом надсилання повідомлень у службових чатах, а також оформлюватися внутрішніми організаційно-розпорядчими документами: протоколами оперативних нарад, службовими записками, наказами чи іншими управлінськими рішеннями.

Безпосереднє виконання операційних дій в Електронній черзі забезпечується користувачами, яким надано відповідні права доступу до Електронної черги, у межах наданих їм повноважень.

6. Обробка персональних даних суб'єктів звернень у межах функціонування Електронної черги здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

II. Порядок обслуговування та керування чергою

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

2. Робочі місця, обслуговування на яких здійснюється за попереднім записом, визначаються відповідно до управлінських рішень, прийнятих згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку, з урахуванням потреб суб'єктів звернень та можливостей ЦНАП у місті Рівному.

3. Приміщення ЦНАП у місті Рівному обладнані інформаційними екранами, які забезпечують візуальне інформування суб'єктів звернень про виклик до відповідних робочих місць.

На інформаційних екранах, розміщених у центральному офісі ЦНАП у місті Рівному, у режимі реального часу відображається інформація про порядковий номер чеку, номер робочого місця, коротке найменування сектору обслуговування, номер поверху та його кольорове позначення.

З метою забезпечення зручної навігації та швидкої ідентифікації робочих місць в Електронній черзі застосовується система сталого кольорового позначення, що використовується на інформаційних екранах з урахуванням вимог доступності та контрастності відображення інформації для інформування про виклик суб'єктів звернень до відповідних робочих місць, а саме:

- робочі місця відділу ведення реєстру територіальної громади та відділу паспортних послуг — червоний колір;
- робочі місця відділу «Дозвільний центр», відділу адміністративних послуг та відділу сервісного центру МВС — синій колір;
- робочі місця відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних

осіб-підприємців — зелений колір;

– робочі місця відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно — жовтий колір;

– робочі місця відділу інтегрованих послуг, адмінсервісу «Ветеран», суб'єктів надання адміністративних послуг та комунальних підприємств — сірий колір;

– робочі місця відділу цифрової трансформації — фіолетовий колір;

– додаткові робочі місця — рожевий колір.

У разі створення додаткових робочих місць їх кольорове позначення визначається в установленому порядку згідно із затвердженою логікою кольорового маркування.

На інформаційних екранах, розміщених у територіальних підрозділах ЦНАП у місті Рівному та на віддалених робочих місцях (за потреби), відображається інформація про порядковий номер чеку та номер робочого місця.

4. Запрошення суб'єкта звернення до робочого місця користувача системи здійснюється за допомогою звукового та/або візуального оповіщення шляхом використання функції «Викликати клієнта з черги». Після здійснення виклику користувач системи невідкладно розпочинає обслуговування шляхом натискання кнопки «Почати обслуговування», з моменту чого в системі розпочинається відлік часу очікування суб'єкта звернення.

Протягом 5 хвилин з моменту першого виклику користувач системи за потреби здійснює повторне запрошення суб'єкта звернення з використанням функції «Повторно викликати клієнта з черги» із періодичністю, достатньою для належного інформування суб'єкта звернення, але не менше одного разу на хвилину. У разі якщо суб'єкт звернення не з'явився протягом 5 хвилин з моменту запрошення до робочого місця, користувач системи засобами Електронної черги з використанням функції «Видалити клієнта» здійснює видалення відповідного чеку з Електронної черги із обов'язковим зазначенням коментаря: «Клієнт відсутній».

Після завершення надання послуги користувач системи закінчує обслуговування шляхом використання функції «Завершити обслуговування».

4.1. У разі підвищеного навантаження на Електронну чергу (зокрема, якщо кількість суб'єктів звернень у черзі перевищує 10 осіб) з метою забезпечення оперативності обслуговування та зменшення часу очікування інших суб'єктів звернень, як виняток із положень пункту 4 цього розділу, час очікування суб'єкта звернення з моменту першого виклику до робочого місця може бути скорочено до 2 хвилин.

У такому випадку, якщо суб'єкт звернення не з'явився протягом зазначеного часу, користувач системи відкладає відповідний чек з використанням функції «Відкласти надання послуги» та здійснює виклик наступного суб'єкта звернення в порядку черговості.

Після завершення обслуговування наступного суб'єкта звернення користувач системи здійснює повторний виклик відкладеного чеку шляхом використання функції «Викликати послугу зі списку відкладених послуг».

У разі якщо суб'єкт звернення повторно не з'явився, користувач системи з використанням функції «Видалити клієнта» здійснює видалення відповідного чеку з Електронної черги із обов'язковим зазначенням коментаря: «Клієнт відсутній».

5. У разі необхідності тимчасового призупинення прийому суб'єктів звернень у зв'язку з технічною перервою користувач системи засобами Електронної черги встановлює режим перерви шляхом використання функції «Початок перерви». Після завершення перерви користувач системи відновлює прийом шляхом використання функції «Завершити перерву».

5.1. У разі коли користувач системи тимчасово не здійснює прийом суб'єктів звернень у зв'язку з виконанням інших службових завдань, у системі Електронної черги можуть використовуватися внутрішні операції.

До таких внутрішніх операцій можуть належати: опрацювання документів, кореспонденції, підготовка звітності, чергування на рецепції, участь у нарадах або заходах, взаємодія із суб'єктами надання адміністративних послуг (передача чи отримання документів), усунення технічних проблем або взаємодія з технічною підтримкою тощо.

Використання внутрішніх операцій здійснюється з метою коректного обліку робочого часу користувачів системи та відображення фактичного навантаження в Електронній черзі.

6. Після завершення роботи в Електронній черзі користувач системи зобов'язаний здійснити вихід із системи шляхом використання функції «Вихід із системи».

7. Керування Електронною чергою може здійснюватися в інший спосіб лише у виняткових випадках, зокрема у разі технічного збою, надзвичайної ситуації або пікового навантаження, відповідно до управлінських рішень, прийнятих згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку, за умови забезпечення дотримання принципів рівності, прозорості та черговості обслуговування суб'єктів звернень.

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

1. Для отримання послуг, що надаються в ЦНАП у місті Рівному, суб'єкти звернень здійснюють реєстрацію в Електронній черзі одним із таких способів:

- через термінал Електронної черги, розміщений у приміщенні ЦНАП у місті Рівному;
- через online-чергу на офіційному вебсайті ЦНАП у місті Рівному;
- безпосередньо під час прийому у користувача системи — у випадках та в порядку, визначених цим Порядком.

2. Реєстрація суб'єктів звернень в Електронній черзі здійснюється безоплатно.

3. За результатами реєстрації в Електронній черзі суб'єкту звернення формується чек, який може бути надрукований або надісланий в електронній формі залежно від способу реєстрації, та використовується для подальшого

виклику суб'єкта звернення до відповідного робочого місця для отримання послуги.

Чеки в Електронній черзі можуть формуватися як на поточний робочий день, так і на інший день у разі здійснення попереднього запису (через online-чергу або іншим способом, передбаченим цим Порядком).

У разі здійснення попереднього запису чек формується окремо на кожну послугу.

Під час реєстрації на поточний робочий день у межах одного сектору обслуговування до одного чеку може бути додано декілька послуг, що належать до компетенції відповідного сектору, за умови технічної можливості системи та здійснення прийому тим самим користувачем системи.

У разі необхідності отримання суб'єктом звернення додаткових послуг під час прийому користувач системи може додати їх до поточного чеку за допомогою функції «Додати послугу», якщо це передбачено можливостями системи. За потреби користувач системи також може змінити обрану послугу з використанням функції «Змінити послугу» або видалити послугу з чеку з використанням функції «Видалити послугу».

4. У чеку також може зазначатися інформація, необхідна для доступу суб'єктів звернень до публічної мережі Wi-Fi (за наявності). Така інформація стосується виключно публічної мережі та не повинна містити даних доступу до внутрішніх службових мереж ЦНАП у місті Рівному.

5. **Реєстрація суб'єктів звернень через термінал Електронної черги здійснюється:**

5.1. на поточний робочий день шляхом формування та видачі відповідного чеку, у якому зазначаються: реквізити ЦНАП у місті Рівному (назва, місцезнаходження, контактний номер телефону, логотип), порядковий номер у системі (номер у черзі), назва сектору обслуговування та послуги, дата та час реєстрації, номери робочих місць, на яких здійснюється обслуговування відповідної послуги, кількість клієнтів у черзі, інформація про доступ до публічної мережі Wi-Fi (у випадках, передбачених пунктом 4 розділу III цього Порядку);

5.2. на попередній запис — для окремих послуг, перелік яких визначається відповідно до пункту 5 розділу I цього Порядку, шляхом формування та видачі відповідного чеку, у якому зазначаються: реквізити ЦНАП у місті Рівному (назва, місцезнаходження, контактний номер телефону, логотип), порядковий номер у системі (номер чеку), назва сектору обслуговування та послуги, реквізити попереднього запису (дата і час активації запису), інформація про доступ до публічної мережі Wi-Fi (у випадках, передбачених пунктом 4 розділу III цього Порядку).

6. **Реєстрація суб'єктів звернень через online-чергу на офіційному вебсайті ЦНАП у місті Рівному здійснюється шляхом проходження електронної ідентифікації за допомогою інтегрованої системи електронної ідентифікації ID.GOV.UA та зазначення контактних даних суб'єкта звернення (зокрема адреси його електронної пошти та мобільного телефону).**

6.1. Реєстрація є покроковою та включає обрання послуги, доступної для

попереднього запису, дати та часу прийому зі списку доступних.

6.2. Перелік послуг, доступних для попереднього запису через online-чергу, визначається відповідно до управлінських рішень, прийнятих згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку, з урахуванням організаційних та технічних можливостей ЦНАП у місті Рівному.

6.3. Попередній запис здійснюється з урахуванням обмежень, визначених пунктом 3 розділу IV цього Порядку.

6.4. Після успішної реєстрації суб'єкту звернення на електронну пошту надсилається чек, у якому зазначаються реквізити ЦНАП у місті Рівному (назва, місцезнаходження, контактний номер телефону, логотип), номер чеку, назва сектору обслуговування та послуги, реквізити попереднього запису (дата і час активації запису), інформація про доступ до публічної мережі Wi-Fi (у випадках, передбачених пунктом 4 розділу III цього Порядку).

6.5. Запис через online-чергу є індивідуальним. Передавання чеку стороннім особам забороняється, крім випадків реєстрації для отримання послуг неповнолітньою дитиною через її законного представника.

У разі здійснення попереднього запису для неповнолітньої дитини для отримання послуг секторів обслуговування з питань відділу паспортних послуг та відділу ведення реєстру територіальної громади, окрім інформації, визначеної пунктом 6 цього розділу, додатково зазначаються прізвище, ім'я, по батькові дитини, а також реквізити її свідоцтва про народження (серія та номер).

7. Реєстрація суб'єктів звернень безпосередньо під час прийому у користувача системи може здійснюватися як на поточний робочий день, так і у формі попереднього запису.

7.1. Попередній запис суб'єктів звернень безпосередньо під час прийому у користувача системи здійснюється у секторах обслуговування, перелік яких визначається згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку.

7.2. Попередній запис здійснюється з урахуванням обмежень, визначених пунктом 3 розділу IV цього Порядку.

7.3. У разі здійснення попереднього запису безпосередньо під час прийому у користувача системи реєстрація суб'єкта звернення проводиться користувачем системи із внесенням персоніфікованих даних за особистим зверненням особи або її законного представника.

7.4. У разі здійснення попереднього запису суб'єкту звернення формується та видається чек, у якому зазначаються реквізити ЦНАП у місті Рівному (назва, місцезнаходження, контактний номер телефону, логотип), номер чеку, назва сектору обслуговування та послуги, реквізити попереднього запису (дата і час активації запису), інформація про доступ до публічної мережі Wi-Fi (у випадках, передбачених пунктом 4 розділу III цього Порядку).

IV. Особливі умови роботи Електронної черги

1. Невідповідність даних, зазначених під час реєстрації в online-черзі, а також під час здійснення попереднього запису безпосередньо під час прийому у користувача системи, фактичним даним суб'єкта звернення є підставою для скасування такої реєстрації.

2. Кількість днів, доступних для попереднього запису в Електронній черзі, може відрізнятись залежно від способу реєстрації (через термінал, online-чергу та/або безпосередньо під час прийому у користувача системи) і визначається відповідно до управлінських рішень, прийнятих згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку.

3. Один суб'єкт звернення може отримати не більше трьох чеків на одну послугу в межах одного робочого дня, якщо інше не передбачено управлінським рішенням, прийнятим згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку.

4. У разі технічного збою реєстрація суб'єктів звернень здійснюється користувачами системи, які здійснюють прийом клієнтів, у ручному режимі. Після відновлення роботи системи внесення відповідних даних до Електронної черги здійснюється в порядку черговості з використанням функції «Реєстрація нового клієнта на робочому місці».

5. У разі оголошення повітряної тривоги, повідомлення про замінування або виникнення інших надзвичайних ситуацій (далі — надзвичайна ситуація) обслуговування суб'єктів звернень та виклик в Електронній черзі тимчасово призупиняються. Формування нових чеків у цей період не здійснюється.

5.1. Після завершення надзвичайної ситуації відновлення виклику суб'єктів звернень в Електронній черзі здійснюється після повернення користувачів системи на робочі місця, а саме:

- протягом 30 хвилин — у разі якщо надзвичайна ситуація розпочалась до початку робочого дня;

- протягом 15 хвилин — у разі якщо надзвичайна ситуація розпочалась під час робочого дня.

Про повернення на робоче місце та можливість відновлення прийому користувач системи відповідного сектору обслуговування повідомляє у службовому чаті з метою оперативної координації роботи та прийняття організаційних рішень.

5.2. У разі якщо надзвичайна ситуація виникла під час прийому суб'єкта звернення, а надання послуги не було завершено, користувач системи засобами Електронної черги відкладає чек такого суб'єкта звернення з використанням функції «Відкласти надання послуги».

Після завершення надзвичайної ситуації та після спливу строків, визначених пунктом 5.1 цього розділу, такі відкладені чеки беруться в роботу першочергово шляхом використання функції «Викликати послугу зі списку відкладених послуг».

5.3. Після завершення обслуговування суб'єктів звернень за відкладеними чеками, визначеними пунктом 5.2 цього розділу, обслуговування продовжується шляхом виклику клієнтів, які отримали чеки до моменту призупинення роботи, у порядку черговості, з урахуванням строків, визначених пунктами 5.1 та 5.5 цього розділу. Обслуговування нових чеків, сформованих після завершення надзвичайної ситуації, здійснюються після завершення обслуговування зазначених клієнтів або у межах можливостей ЦНАП у місті Рівному з урахуванням залишку робочого часу.

5.4. Якщо надзвичайна ситуація завершилась менш ніж за 15 хвилин до закінчення робочого часу, обслуговування суб'єктів звернень припиняється, не опрацьовані чеки скасовуються, а подальша реєстрація суб'єктів звернень для отримання послуг здійснюється в Електронній черзі у загальному порядку в інший робочий день.

5.5. У разі якщо виклик суб'єкта звернення за раніше сформованим чеком був здійснений раніше строків, визначених пунктом 5.1 цього розділу, та суб'єкт звернення не з'явився, відповідний чек не підлягає видаленню та відкладається користувачем системи засобами Електронної черги на пізніший час на період, якого не вистачало до завершення встановленого строку повернення користувачів на робочі місця, з використанням функції «Відкласти надання послуги на час».

У разі відсутності суб'єкта звернення після такого відкладення відповідний чек видається з Електронної черги користувачем системи із обов'язковим зазначенням коментаря: «Не прийшов».

5.6. У разі необхідності, з урахуванням фактичного навантаження, потреб суб'єктів звернень та можливостей ЦНАП у місті Рівному, окремі організаційні параметри подальшого обслуговування та використання Електронної черги після завершення надзвичайної ситуації можуть визначатися відповідно до управлінських рішень, прийнятих згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку.

6. У системі Електронної черги можуть формуватися чеки для позачергового обслуговування окремих категорій суб'єктів звернень, які формуються виключно на поточний робочий день. Чеки для позачергового обслуговування Захисників і Захисниць України мають найвищий пріоритет у системі та забезпечують першочерговий виклик до відповідного робочого місця, а їх формування здійснюється через термінал Електронної черги з використанням кнопки «ЗАХИСНИКИ ВЕТЕРАНИ ЗАХИСНИЦІ».

7. Видача чеків в Електронній черзі для отримання послуг на поточний робочий день здійснюється з урахуванням виду послуги. Реєстрація суб'єктів звернень в Електронній черзі для отримання консультаційних послуг здійснюється протягом усього робочого дня.

Чеки для видачі готових результатів можуть формуватися не пізніше ніж за 5 хвилин до завершення робочого часу ЦНАП у місті Рівному.

Чеки для подачі заяв та документів формуються не пізніше ніж за 30 хвилин до завершення робочого часу.

Чеки для отримання інших видів послуг формуються не пізніше ніж за 15 хвилин до завершення робочого часу.

7.1. У секторі обслуговування відділу ведення реєстру територіальної громади чеки для подачі заяв та документів формуються не пізніше ніж за 15 хвилин до завершення робочого часу ЦНАП у місті Рівному, а чеки для видачі довідок — не пізніше ніж за 5 хвилин до завершення робочого часу.

7.2. У секторі обслуговування відділу паспортних послуг видача чеків для подачі заяв та документів здійснюється не пізніше ніж за 1 годину 30 хвилин до закінчення робочого часу ЦНАП у місті Рівному. У дні, коли встановлено подовжений режим роботи центрального офісу ЦНАП у місті Рівному, видача

таких чеків припиняється не пізніше ніж за 2 години до завершення робочого часу.

7.3. У ЦНАП у місті Рівному можуть функціонувати сектори обслуговування, у яких подача заяв та документів здійснюється після проходження суб'єктом звернення первинної консультації.

У такому випадку суб'єкт звернення спочатку реєструється через термінал Електронної черги та отримує чек на консультацію. Після проведення консультації та перевірки документів (за наявності) суб'єкт звернення, здійснює попередній запис для подачі заяви та документів і отримує окремий чек шляхом реєстрації через термінал електронної черги, самостійно через онлайн-чергу або шляхом реєстрації користувачем системи безпосередньо під час прийому (за наявності технічної можливості).

Перелік секторів обслуговування, для яких застосовується зазначений порядок, визначається відповідно до управлінських рішень, прийнятих згідно з пунктом 5 розділу I цього Порядку.

V. Ролі та відповідальність

1. Перелік користувачів, яким надається право доступу до системи керування Електронною чергою з рівнем доступу «Системний адміністратор», затверджується окремим наказом директора Департаменту.

2. Доступ користувачів до Електронної черги здійснюється на підставі персоналізованих облікових записів із зазначенням прізвища та власного імені користувача, за винятком облікових записів користувачів з рівнем доступу «Системний адміністратор», для яких може використовуватися інший порядок ідентифікації, визначений адміністратором системи.

3. Ролі доступу до системи Електронної черги призначаються за письмовою пропозицією начальника профільного Управління, яка затверджується директором Департаменту, а у разі його відсутності — заступником директора Департаменту або іншою особою, яка виконує обов'язки директора Департаменту відповідно до розпорядження міського голови.

4. У системі Електронної черги використовуються такі ролі доступу.

- Адміністратор безпеки — роль доступу, що надається виключно службі технічної підтримки програмного забезпечення та призначена для забезпечення безпеки, стабільного функціонування системи та виконання спеціалізованих технічних дій.

- Системний адміністратор — роль старшого менеджера системи, яка передбачає повний доступ до функціоналу Електронної черги, зокрема можливість налаштування системи та створення і керування обліковими записами користувачів з роллю «Менеджер».

- Менеджер — роль локального адміністратора системи, що надає доступ до повного функціоналу налаштування Електронної черги в межах сервісного центру, до якого надано доступ користувачу.

- Аналітик — роль доступу, що передбачає використання функціоналу звітності, перегляд статистичних даних та можливість редагування питань,

пов'язаних з обслуговуванням суб'єктів звернень, без права внесення змін до налаштувань системи.

- Експерт — роль молодшого менеджера, що передбачає доступ до функціоналу звітності, перегляд результатів обслуговування, доступ до попереднього запису, модуля оператора, перегляд поточної черги та переліку заблокованих клієнтів без можливості їх редагування.

- Оператор — роль доступу, що забезпечує використання модуля оператора для безпосереднього обслуговування суб'єктів звернень, а також доступ до окремих адміністративних вкладок системи без можливості внесення змін до їх налаштувань.

- OPER — спеціалізована роль доступу, призначена виключно для роботи з функціоналом модуля оператора, з можливістю перегляду поточної черги, але без доступу до інших розділів або адміністративних налаштувань системи.

- Ex1 — спеціалізована роль доступу, призначена для гнучкого налаштування прав користувачів відповідно до їх функціональних обов'язків, з можливістю індивідуального визначення переліку доступних модулів системи, яка у межах визначених повноважень забезпечує доступ до модуля оператора, перегляд поточної черги та здійснення попередньої реєстрації суб'єктів звернення безпосередньо на робочому місці.

- Рецепція — спеціалізована роль доступу, призначена для працівників рецепції центрального офісу ЦНАП у місті Рівному, що забезпечує можливість перегляду поточної черги та інформації про виклики клієнтів, без права внесення змін до налаштувань системи або доступу до інших її розділів.

- Керівник — спеціалізована роль доступу, що передбачає можливість перегляду поточної черги, а також доступ до функціоналу формування та перегляду звітності в Електронній черзі без права внесення змін до налаштувань системи.

4. Користувачі системи несуть персональну відповідальність за дії, здійснені в системі Електронної черги з використанням власного облікового запису.

5. Забороняється передавання облікових даних доступу до системи іншим особам.

6. Дії користувачів в Електронній черзі фіксуються засобами системи та можуть бути перевірені у встановленому порядку з метою контролю дотримання прав доступу та забезпечення належної організації роботи Електронної черги.

7. У разі виявлення фактів зловживання правами доступу, порушення встановленого порядку роботи в системі або використання облікового запису з порушенням вимог цього Порядку, до відповідних користувачів можуть застосовуватися заходи реагування відповідно до чинного законодавства та внутрішніх розпорядчих документів.