



РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
(восьме скликання)
РІШЕННЯ

15 серпня 2025 року

м. Рівне

№ 6927

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

Відповідно до статті 26, 59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги", Закону України "Про адміністративну процедуру", постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 "Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг", враховуючи рішення Рівненської міської ради від 19.06.2025 № 6721 "Про створення територіальних підрозділів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному та затвердження графіків їхньої роботи", Рівненська міська рада

ВИРІШИЛА:

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

2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення Рівненської міської ради від 06.07.2023 № 3544 "Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (нова редакція)".

3. Контроль за виконанням цього рішення доручити постійній комісії з питань науки, освіти, культури, туризму, духовного відродження, молоді, спорту, зв'язків з громадськими об'єднаннями, засобами масової інформації, захисту прав людини, законності, правопорядку, розвитку місцевого самоврядування, Регламенту, депутатської діяльності та етики, постійній комісії з питань бюджету, фінансів та управління комунальною власністю і секретарю міської ради Віктору Шакирзяну, а організацію його виконання – заступникам міського голови Артему Ганущаку та Євгенію Іванішину, директору Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Євгенії Курсик.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Рівненської
міської ради
15.08.2025 № 6927

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

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. У Регламенті Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному визначено порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі – ЦНАП у м. Рівному), його територіальних підрозділів та 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 ЦНАП у місті Рівному (далі – Регламент) терміни вживаються у значенні, наведеному в законах України "Про адміністративні послуги" та "Про адміністративну процедуру".

1.3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП у м. Рівному здійснюють із 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, його територіальні підрозділи 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 у центральній частині міста Рівного за адресою: м. Рівне, майдан Просвіти, 2.

Територіальні підрозділи ЦНАП у м. Рівному розміщені за такими адресами:

- м. Рівне, вул. Сергія Бачинського, буд. 5 (у торговельно-розважальному центрі "ХЕППІ МОЛЛ");

- м. Рівне, вул. Кулика і Гудачека, буд. 3 (у приміщенні Комунального некомерційного підприємства "Центр первинної медико-санітарної допомоги "Ювілейний" Рівненської міської ради);

- селище Квасилів, вул. Рівненська, буд. 1;

- м. Рівне, вул. Поштова, буд. 2 (в просторі "Бізнес-коворкінг Рівне").

Віддалене робоче місце адміністраторів ЦНАП у м. Рівному у Комунальному некомерційному підприємстві "Пологовий будинок" Рівненської міської ради" розташоване за адресою: м. Рівне, вул. Медична, буд. 7-А.

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

2.2. Графіки роботи ЦНАП у м. Рівному, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів ЦНАП у м. Рівному визначаються 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.

2.3. 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 розміщують тактильні і контрастні позначки та звуковий маячок для людей з порушеннями зору.

2.4. Вхід до ЦНАП у м. Рівному облаштований сходами, пандусом та поручнями з обох боків для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих візочків. Також вхідні двері обладнані автоматичними системами відкриття.

У приміщенні ЦНАП у м. Рівному облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб людей 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 столик для сповивання.

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

В ЦНАП у м. Рівному розміщені навігаційні таблички, написи на яких продубльовані шрифтом Брайля (таблички, 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 люди з інвалідністю (в яких їх перевозять), у кількості, визначеній у Законі 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 такі 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 розміщено рецепційні стійки, інформаційні стенди, інформаційні екрани, термінали електронної системи керування чергою, а також інформаційні сенсорні термінали, тифлокомплекс для людей з порушенням зору та переносна комунікаційна система, що забезпечує допомогу людям із зниженим слухом, а також тим, які носять слуховий апарат із функцією "Т".

На інформаційних стендах розміщено QR-коди для зручного використання Сервісу УТОГ, який забезпечує відеозв'язок з професійним перекладачем жестової мови в режимі реального часу 24 години на добу та 7 днів на тиждень.

У секторі інформування та самообслуговування суб'єктам звернення надають допомогу в користуванні терміналами електронної системи керування чергою.

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

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у приміщенні розміщують інформацію, що містить QR-коди на форми-опитувальники для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг.

2.8. Сектор очікування розміщений у просторах приміщеннях на першому та другому поверхах ЦНАП у м. Рівному і облаштований місцями для очікування, столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кулерами з питною водою, обладнаний автоматизованою системою керування чергою з можливістю звукового супроводу.

У приміщенні ЦНАП у м. Рівному створено 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 працівників розподілені за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце ЦНАП у м. Рівному, в його територіальних підрозділах 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 у соціальних мережах розміщують актуальну інформацію про діяльність ЦНАП у м. Рівному, територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, зокрема таку:

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

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

- перелік адміністративних послуг, які надають через ЦНАП у м. Рівному, територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

- 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 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;

– інформація щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді;

– інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

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

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" через ЦНАП у м. Рівному, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів надають адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним у розпорядженні Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р "Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг" та затвердженим рішенням Рівненської міської ради.

2.13. Для обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення виділене окреме робоче місце, розташоване тактильне покриття для допомоги в орієнтації у просторі людям з порушенням зору.

2.14. У ЦНАП у м. Рівному можуть здійснювати прийом представники суб'єктів надання адміністративних послуг на основі узгоджених рішень.

2.15. У ЦНАП у м. Рівному також можна здійснювати прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видачу документів, не пов'язаних із наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання, вивезення побутових відходів, субсидії, пенсії тощо), а також надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надають в електронній формі, шляхом безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Основну інформацію щодо надання адміністративних послуг для суб'єкта звернення описано у відповідних інформаційних картках, які розміщують 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 в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа – органом, якому вона підпорядковується.

Інформаційну картку адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого

державного органу, їхніми посадовими особами, які відповідно до чинного законодавства України уповноважені надавати адміністративну послугу, затверджують на основі 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).

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 відповідно до чинного законодавства України.

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, в територіальних підрозділах та на віддалених робочих місцях функціонує електронна система керування чергою.

4.2. Суб'єкт звернення реєструється в електронній системі керування чергою за допомогою термінала, отримує відповідний чек із зазначенням найменування ЦНАП у м. Рівному / його територіального підрозділу, порядкового номера в системі (відповідний номер у черзі), номерів робочих місць, які здійснюють прийом, кількості клієнтів у черзі та пароля WIFI.

4.3. У ЦНАП у м. Рівному, його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів можуть здійснювати попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис можна здійснювати шляхом особистого звернення до ЦНАП у м. Рівному, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, або з використанням електронної реєстрації на вебсайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюють у визначені керівником ЦНАП у м. Рівному години.

4.4. Суб'єкти звернень очікують на прийом до того часу, коли на інформаційному екрані з'являється інформація про порядковий номер чека, номер робочого місця адміністратора та назву сектора. Виклик на прийом можна здійснювати із використанням звукового сповіщення.

4.5. Порядок реєстрації суб'єктів звернень в електронній автоматизованій системі керування чергою для отримання адміністративних послуг, які надають у ЦНАП у м. Рівному, затверджується керівником, і його розміщують на офіційному вебсайті.

4.6. Керування чергою ЦНАП у м. Рівному можна здійснювати в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

5. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У 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 із результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюють виключно в ЦНАП у м. Рівному, в його територіальних підрозділах та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

Заяву на отримання адміністративної послуги (далі – заява) подають 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 у чинному законодавстві України з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, прийом заяв та документів здійснюється державними реєстраторами, на яких покладено повноваження адміністраторів.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від суб'єктів звернень здійснюють незалежно від реєстрації місця проживання, крім випадків, передбачених у чинному законодавстві України.

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

Прийняття від суб'єктів господарювання заяв про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додають до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам чинного законодавства України, видачу (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюють 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, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора ЦНАП у м. Рівному особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку у випадках, визначених у чинному законодавстві України.

Заяву для отримання адміністративної послуги в електронній формі подають 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'являють 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 під час прийому вхідного пакета документів реєструє звернення у відповідному програмному забезпеченні, формує заяву / заяву анкети / опис / супровідну картку (у двох примірниках), де зазначає інформацію про заяву та перелік документів до неї, поданих суб'єктом звернення.

Після внесення даних справі присвоюють номер, за яким здійснюють її ідентифікацію, і який фіксують на бланку заяви / заяви анкети / опису / супровідній картці.

5.6. Суб'єктові звернення надають примірник супровідної картки з підписом і з проставленою печаткою (штампом) відповідного адміністратора ЦНАП у м. Рівному, а також з відміткою про дату та час її складення.

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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку).

5.8. Реєстрацію та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП у м. Рівному ведуть в електронній формі у відповідних реєстрах та програмних засобах, які використовують у ЦНАП у м. Рівному.

5.9. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис або повідомлення про реєстрацію його звернення електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

5.10. 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.

5.11. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП у м. Рівному вносить до заяви анкети / опису / супровідної картки в 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 у розділі 5 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП у м. Рівному зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня (якщо інше не передбачене в чинному законодавстві України), 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 роблять відмітку в супровідній картці про проходження справи із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та з проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному може також здійснювати передачу вхідного пакета документів до суб'єкта надання адміністративної послуги на підставі акта приймання-передавання.

6.2. Передачу справ від ЦНАП у м. Рівному, його територіального підрозділу та віддаленого робочого місця адміністратора (в тому числі пересувного) до суб'єкта надання адміністративної послуги можна здійснювати шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Передачу справ у паперовій формі в такому разі не здійснюють, крім випадків, передбачених у чинному законодавстві України.

6.3. Опрацювання вхідного пакета документів (пункти 6.1, 6.2 Регламенту) не застосовують у ході дій, які здійснюють під час прийому вхідного пакета документів безпосередньо суб'єктом надання адміністративних послуг.

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

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному здійснює контроль за додержанням суб'єктами надання послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень відповідно до законів України "Про адміністративні послуги" та "Про адміністративну процедуру".

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

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

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

3) розглянути справу та прийняти щодо неї рішення у строки, визначені в чинному законодавстві 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 у чинному законодавстві України, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП у м. Рівному; інформацію про це зазначають у супровідній картці / акті 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 у спосіб, зазначений суб'єктом звернення, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до супровідної картки, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

7.3. Вихідний пакет документів передають суб'єктові звернення особисто під підпис [у тому числі його представникові (законному представникові)] у разі пред'явлення документа, що посвідчує його особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених у чинному законодавстві України, передають 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 у чинному законодавстві України.

7.4. Інформацію про дату отримання суб'єктом звернення вихідного пакета документів зазначають у супровідній картці та зберігають у відповідних реєстрах та програмних засобах, які використовують у ЦНАП у м. Рівному для надання адміністративної послуги.

Супровідну картку закритої справи передають актом приймання-передавання суб'єкту надання адміністративної послуги для зберігання в матеріалах справи.

Якщо способом отримання результатів надання адміністративних послуг обрано засоби поштового зв'язку, то такий документ вкладають у рекомендований лист з повідомленням про вручення і передають 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 передають суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання, крім документів, які формують державні реєстратори за результатами проведення реєстраційних дій.

7.6. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, то 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 адміністратори і керівник Департаменту (в межах повноважень).

7.8. Інформацію про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі зберігають у приміщенні ЦНАП у м. Рівному.

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

7.10. Усі матеріали справи зберігають 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 у чинному законодавстві України.

Адміністратор ЦНАП у м. Рівному невідкладно в день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робить відмітку в супровідній картці із зазначенням дати отримання заяви про відкликання, і невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня передає її 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 для надання адміністративної послуги, до ЦНАП у м. Рівному, про що має бути зазначено в супровідній картці та в акті приймання-передавання (в 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 у розділах 5, 6, 7 цього Регламенту.

8. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ, 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 територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністратора ЦНАП у м. Рівному.

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

8.2. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту 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 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 розміщені територіальний підрозділ чи віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП у м. Рівному, забезпечують розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, із дотриманням вимог, встановлених у чинному законодавстві України.

8.5. Приміщення, де розміщений територіальний підрозділ чи віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП у м. Рівному (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовують місцями для очікування суб'єктами звернень.

8.6. Прийняття заяв та інших документів, опрацювання справ, видачу результатів адміністраторами територіальних підрозділів чи віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць здійснюють відповідно до розділів 5, 6, 7 цього Регламенту.

Секретар міської ради

Віктор ШАКИРЗЯН