*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

 *14.09.2016 №393*

***Організаційно-технічні вимоги до роботи***

***Мобільного офісу муніципальних послуг***

1. ***Загальні положення***

1.1.Організаційно**-**технічні вимоги до роботи Мобільного офісу муніципальних послуг (надалі – організаційно**-**технічні вимоги) визначають механізм організації обслуговування суб’єктів звернень – замовників адміністративних, соціальних, інших публічних послуг за принципом «єдиного вікна» шляхом упровадження виїзних прийомів адміністраторів, представників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, суб’єктів надання послуг, а також суб’єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг (тепло-, водо-, газо-, електропостачання тощо) та мають соціальне значення для населення, за їх згодою (надалі – представники Мобільного офісу); вимоги до оснащення, комплектації модуля-трансформера, виготовленого на базі вантажного автомобіля, необхідного для здійснення обслуговування. 1.2.Організаційно**-**технічні вимоги розроблені на основі вимог чинного законодавства України з урахуванням Регламенту роботи виконавчого комітету Криворізької міської ради, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 14.08.2013 №285, зі змінами; Регламенту Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальних підрозділів, затвердженого рішенням міської ради від 31.01.2015 №3310. 1.3. Дотримання організаційно**-**технічних вимог є обов’язковим для виконання всіма представниками Мобільного офісу муніципальних послуг (надалі – Мобільний офіс), задіяних у забезпеченні обслуговування його суб’єктів звернень. 1.4. Організовують роботу Мобільного офісу: 1.4.1 управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради, на яке покладаються повноваження з координації дій, пов’язаних з наданням адміністративних, інших публічних послуг; 1.4.2 управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради – з питань надання соціальних послуг (надалі – організатори). 1.5. Виконкоми районних у місті рад, безпосередньо до яких звертаються мешканці міста щодо надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг є співорганізаторами роботи Мобільного офісу (надалі – співорганізатори). 1.6. Мобільний офіс працює щоденно (крім вихідних та святкових днів) за графіками, узгодженими з виконкомами районних у місті рад.

***2. Технічне оснащення Мобільного офісу***

2.1. Функціонування Мобільного офісу забезпечується шляхом використання автомобіля, спеціально обладнаного для здійснення виїзних прийомів та обслуговування суб’єктів звернень – замовників адміністратив-них, соціальних, інших публічних послуг1–1мобільного модуля-трансфор- мера на шасі вантажного автомобіля (надалі1–1модуль-трансформер), відповідно до патенту корисної моделі №99416 «Модуль-трансформер мобільної будівлі».

 2.2. У Мобільному офісі, відповідно до умов патенту корисної моделі №99416 «Модуль-трансформер мобільної будівлі», передбачаються: 2.2.1 чотири місця для прийому документів, надання фахових консультацій щодо адміністративних, соціальних, інших публічних послуг. Кожне місце має бути обладнане інформаційною табличкою із зазначенням прізвища, ім’я та по батькові надавача послуг; 2.2.2 одне місце для водія, який пройшов спеціальне навчання з технічної експлуатації модуля-трансформера. 2.3. Обладнання модуля-трансформера передбачає можливості для прийому одночасно не менше чотирьох суб’єктів звернень **-** замовників адміністративних, соціальних, інших публічних послуг і складається з: 2.3.1. Меблів:

 - стіл персоналу – 4 одиниці; - офісні крісла – 4 одиниці; - стільці для відвідувачів – 10 одиниць;

 - шафи для документів – 2 одиниці;

 - шафи для верхнього одягу – 2 одиниці. 2.3.2. Офісної та побутової техніки, а саме:

 - комп’ютери – 4 одиниці;

 - багатофункціональний лазерний пристрій з чорно**-**білим друком формату А4;

 - автоматизоване робоче місце користувача Єдиного Державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб**-**підприємців та легалізації громадських формувань і Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

 - програмне забезпечення;

 - рідер для зчитування інформації з паспорта громадянина України у формі ID-картки. 2.3.3. Телекомунікаційного обладнання:

 - 3G модем;

 - роутер з підтримкою 3G. 2.4. Вимоги до вентиляції, кондиціонування та опалення:

2.4.1. Опалення **-** автономний опалювач на дизельному паливі тепловою потужністю 4 кВт. 2.4.2. Кондиціонування **-** спліт**-**система холодильною потужністю 2,5кВт. 2.4.3. Вентиляція **-** наявність регульованих вентиляторів загальною максимальною продуктивністю 800 м/год. 2.5. Інформаційне забезпечення замовників адміністративних, соціальних, інших публічних послуг Мобільного офісу здійснюється шляхом: 2.5.1 надання консультацій у Центрі надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м.1Кривого Рогу», його територіальних підрозділах, службах «єдиного вікна» виконкомів районних у місті рад, територіальних центрах соціального обслуговування населення; 2.5.2 розміщення необхідної інформації на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет, порталі «Криворізький ресурсний центр», на інформаційних терміналах, у засобах масової інформації.

 ***3. Основні вимоги до організації прийому***

 ***суб’єктів звернень у Мобільному офісі***

3.1. Організатори та співорганізатори роботи Мобільного офісу визначають осіб, відповідальних за його функціонування, щотижнево розробляють графіки виїзних прийомів, які погоджуються із заступниками міського голови відповідно до розподілу обов’язків та головами районних у місті рад. 3.2. Запис на прийом до представників Мобільного офісу може здійснюватися в Центрі надання адміністративних послуг «Муніципальний центр1послуг1м.1Кривого1Рогу», його територіальних підрозділах, територіальних центрах соціального обслуговування населення, виконкомах районних у місті рад, з відміткою у спеціальному журналі, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, мережі Інтернет). Інформація про записаних на прийом оперативно передається особі, відповідальній за роботу Мобільного офісу. Інформація щодо графіка та маршруту пересування Мобільного офісу розміщується на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет, порталі Криворізький ресурсний центр, у міських засобах масової інформації. 3.3. Щотижнево (в останній робочий день тижня): 3.3.1. Виконкоми районних у місті рад до 10 години ранку, на підставі отриманих замовлень від мешканців міста, із залученням уповноважених представників органів самоорганізації населення: 3.3.1.1 надають організаторам інформацію про замовників послуг; 3.3.1.2 інформують мешканців про графік наступного виїзного обслуговування. 3.3.2. Управління з питань надання адміністративних послуг, праці та соціального захисту населення виконкому міської ради до 14 години забезпечують: 3.3.2.1 надання виконкомам районних у місті рад графіка виїзного обслуговування мешканців Мобільним офісом наступного тижня; 3.3.2.2 визначають фахівців, відповідальних за прийом документів, надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг. 3.4. У перший робочий день тижня Мобільний офіс розпочинає свою роботу шляхом виїзду до встановлених виконкомами районних у місті рад місць згідно з отриманими заявками та графіком обслуговування, що складаються відповідно до вимог чинного законодавства України у сфері трудових відносин. 3.5. Перед виїздом представники Мобільного офісу проходять інструктаж згідно з вимогами охорони праці та пожежної безпеки. 3.6. Отримання від суб’єктів звернень заяв та інших документів, необхідних для надання адміністративної, соціальної, іншої публічної послуги (надалі – вхідний пакет документів), здійснюється представниками Мобільного офісу в модулі**-**трансформері. 3.7. Представники Мобільного офісу: 3.7.1 під час отримання вхідного пакета документів з’ясовують прийнятний для суб’єкта звернення спосіб повідомлення про результати надання адміністративної, соціальної, іншої публічної послуги, а також спосіб передачі йому вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі; 3.7.2 перевіряють, відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної, соціальної, іншої публічної послуги, у разі потреби, надають допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви; 3.7.3 здійснюють реєстрацію вхідного пакета документів шляхом унесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви та в описі вхідного пакета документів; 3.7.4 після реєстрації вхідного пакета документів формують справу в паперовій та/або електронній формі та, у разі потреби, здійснюють її копіювання або сканування; 3.7.5 складають опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення, у двох примірниках; 3.7.6 надають суб’єктам звернення один примірник опису вхідного пакета документів з підписом і печаткою (штампом) відповідного представника Мобільного офісу, а також відміткою про дату та час його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи в паперовій та електронній формі; 3.7.7 уносять відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної, соціальної, іншої публічної послуги, до листа про проходження справи; 3.7.8 ведуть електронний реєстр адміністративних, соціальних, інших публічних послуг у межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу»; 3.7.9 опрацьовують вхідний пакет документів для надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг у день прийому, або не пізніше наступного робочого дня, шляхом передачі відповідному суб’єкту їх надання, про що роблять відмітку в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати, та найменування суб’єкта надання послуги. 3.8. Організатори особисто відповідальні за своєчасну передачу вхідних пакетів документів суб’єктам надання відповідних послуг, тому забезпечують їх оперативну доставку після завершення роботи Мобільного офісу. 3.9. За день до отримання вихідного пакета документів (результату) від суб’єкта надання послуги організатори інформують співорганізаторів про необхідність повідомлення суб’єкта звернення. 3.10. Результат надання адміністративної, соціальної, іншої публічної послуги надається суб’єкту звернення особисто (його довіреній особі) при пред’явленні документа, що посвідчує особу (документа, що підтверджує повноваження довіреної особи), або в спосіб, прийнятний для суб’єкта звернення (засобами поштового зв’язку - рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення, засобами телекомунікаційного зв’язку). 3.11. У випадках, якщо адміністративна, соціальна, інша публічна послуга надається невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у Мобільному офісі його учасниками. При цьому реєструється результат надання послуги невідкладно, формується вихідний пакет документів та передається суб’єкту звернення. 3.12. Відмова в наданні адміністративної послуги оформляється суб’єктом її надання письмово з визначенням передбачених законодавством підстав.

 ***4. Заключні положення***

4.1. Графік роботи Мобільного офісу складається згідно з вимогами чинного законодавства України у сфері трудових відносин. Затверджується керівниками управлінь з питань надання адміністративних послуг, праці та соціального захисту населення виконкому міської ради. 4.2. Щоденні інструктажі з питань дотримання охорони праці та пожежної безпеки з представниками Мобільного офісу проводить головний спеціаліст з питань охорони праці апарату міської ради і виконкому.

4.3. Представники Мобільного офісу належно використовують службове майно та інші матеріальні цінності. 4.4. У Мобільному офісі здійснюється обов’язкове ведення книги відгуків і пропозицій, доступ до якої надається кожному суб’єкту звернення. 4.5. Контроль за дотримання функціонування Мобільного офісу покладається на керівників управлінь з питань надання адміністративних послуг, праці та соціального захисту населення виконкому міської ради.

 ***В.о. керуючої справами виконкому -***

 ***заступник міського голови В.Бєрлін***