*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*12.04.2017 №154*

***ІНСТРУКЦІЯ***

***роботи Мобільного офісу муніципальних послуг***

***1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ***

1.1. Інструкція роботи Мобільного офісу муніципальних послуг (надалі – Інструкція) визначає організацію роботи Мобільного офісу муніципальних послуг (надалі–Мобільний офіс) з надання адміністративних,соціальних, інших публічних послуг за принципом «єдиного вікна» шляхом упровадження виїзних прийомів адміністраторів,державних реєстраторів,фахівців управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті радза межами приміщення виконавчого комітету міської ради у віддалених мікрорайонах та селищах, підпорядкованих Криворізькій міській раді.

1.2.Інструкція розробленавідповідно до вимог чинного законодавства України з урахуванням Регламенту роботи виконавчого комітету Криворізької міської ради та визначає механізм взаємодії працівників Мобільного офісу, суб’єктів надання послуг, суб’єктів звернень у питаннях реалізації Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про звернення громадян» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності Мобільного офісу.

1.3. У Інструкції використовуються терміни та поняття:

- Мобільний офіс муніципальних послуг (Мобільний офіс) – мототранспортний засіб спеціального призначення для надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг мешканцям Кривого Рогу в процесі виїзного обслуговування;

- адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону;

- соціальна по́слуга – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі [соціальні групи](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%B0) чи [індивідів](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%BD%D0%B4%D0%B8%D0%B2%D1%96%D0%B4), які перебувають у [складних життєвих обставинах](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D1%96_%D0%B6%D0%B8%D1%82%D1%82%D1%94%D0%B2%D1%96_%D0%BE%D0%B1%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BD%D0%B8) та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх [життєдіяльності](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B8%D1%82%D1%82%D1%94%D0%B4%D1%96%D1%8F%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C), [соціальної адаптації](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BF%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F) та повернення до повноцінного життя.

- публічні по́слуги –будь-які послуги, обов'язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються [фізичним](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%96%D0%B7%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B0) чи [юридичним особам](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%AE%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B0) органами [виконавчої влади](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0_%D0%B2%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B0), місцевого самоврядування, підпри-ємствами, організаціями, установами;

- виїзне обслуговування – обслуговування, що здійснюється за межами виконавчого комітету Криворізької міської ради.

1.4. Основніфункціональні вимоги до роботи Мобільного офісу є:

1.4.1забезпечення швидкого, зручного й економічно ефективного проце-су надання доступних адміністративних, соціальних, інших публічних послуг громадянам, суб’єктам господарювання;

1.4.2максимальна орієнтація організації роботи на створення доступних і комфортних умов для отримання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг громадянами, суб’єктами господарювання, насамперед які мешкають або функціонують у віддалених мікрорайонах та селищах, підпорядкованих Криворізькій міській раді;

1.4.3 підвищення доступності соціальної допомоги мешканцям Кривого Рогу;

1.4.4створення нових можливостей для своєчасного отримання адміні-стративних, соціальних, інших публічних послуг споживачами;

1.4.5скорочення термінів надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг;

1.4.6організація інформаційного обміну даними між виконкомами місь-кої ради та районних у місті рад;

1.4.7 оптимізація порядків отримання замовниками адміністративних, соціальних, інших публічних послуг, у наданні яких спільно берут участь органи влади різних рівнів;

1.4.8підвищення якості надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг, у тому числі впорядкування процедур їх виконання;

1.4.9удосконалення процесів муніципального управління;

1.4.10подальше реформування та побудова ефективної системи надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг органами місцевого самоврядування;

1.4.11 підвищення ефективності управління соціальними програмами на місцевому рівні;

1.4.12 сприяння ефективному "зворотному зв’язку" виконавчих органів міської ради з населенням для оперативного реагування та задоволення актуальних потреб.

1.5. До роботи в Мобільному офісі можуть залучатися адміністратори, державні реєстратори, фахівці управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад.

1.6. За необхідності можуть запрошуватися до виїзду представники суб’-єктів надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг, підприємств, організацій, установ міста (за їх згодою).

1.7. Дотримання Інструкції є обов’язковим для адміністраторів, дер-жавних реєстраторів, фахівців управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, які, відповідно до Інструкції, здійснюють діяльність у Мобільному офісі.

1.8. Питання функціонування Мобільного офісу покладається на заступника міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

1.9. Затвердження Інструкції та внесення змін до неї здійснюється рішенням виконкому міської ради.

***2.ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ МОБІЛЬНОГО ОФІСУ***

2.1.Через Мобільний офіс здійснюється прийом та видача документів для надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг, перелік яких затверджується відповідним рішенням міської ради.

2.2. У Мобільному офісі здійснюється:

* + 1. інформування щодо порядку та умов отримання послуг;
    2. консультування та прийом документів на надання послуг;
    3. видача проміжних та готових результатів надання послуг.

2.3. Інформація про здійснення виїзного обслуговування публікується на офіційному веб–сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет, у засобах масової інформації, а також на інформаційних стендах управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської та районних у місті рад.

2.4.У роботі працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі, керуються чинними актами органу місцевого самоврядування й документами, що регламентують порядок надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг,Регламентом роботи виконавчого комітету Криворізької міської ради, цією Інструкцією, а також Інструкцією з охорони праці та пожежної безпеки.

2.5. Строки надання послуг на базі Мобільного офісу встановлюються у відповідності до чинного законодавства з урахуванням необхідного часу на обробку документів і графіку його роботи.

2.6. З метою запобігання спірним питанням, що можуть виникнути між працівником Мобільного офісу та суб’єктом звернення, забезпечення можливості якісного обслуговування, здійснення (у разі потреби)службового розслідування,працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі, користуються відеокамерою.

2.7.З метою автоматизації процесу надання послуг на базі Мобільного офісу використовується програмне забезпечення«Автоматизовані робочі місця користувачів Єдиних Державних реєстрів», операційна система Mikrosoft Windows 7EnterpriseSPI, мобільна версія програми «Електронна система оцінки якості» (ЕСОЯ), які забезпечують:

* + 1. реєстрацію та обробку заяв і документів (звернень) заявників;
    2. реєстрацію та обробку видачі готових результатів заявникам;
    3. організацію документообігу;
    4. формування звітних та статистичних форм роботи Мобільного офісу.

### *3. ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО Й МАТЕРІАЛЬНОГО ОСНАЩЕННЯ МОБІЛЬНОГО ОФІСУ*

### 3.1.Мобільний офіс має бути оснащений обладнанням.

### 3.1.1 персональний комп’ютер (4 шт.);

### 3.1.2багатофункціональний лазерний пристрій (4 шт.);

### 3.1.3 мережевий фільтр(4 шт.);

### 3.1.4 канцелярські товари, папір формату А-4 в необхідній кількості;

### 3.1.5 папки–сегрігатори, парерові папки в необхідній кількості;

### 3.1.6 штампи, печатки працівників;

### 3.1.7 POS–термінали (за наявності);

### 3.1.8 сейф;

### 3.1.9 відеокамера;

### 3.1.10стіл для персоналу (4 шт.);

### 3.1.11 стільці (4 офісних крісла для персоналу, 10 стільців для відвідува-чів);

### 3.1.12 шафи–для верхнього одягу – 1 шт., для документів –2 шт.;

### 3.1.13 вогнегасники ВВК-2 (2 шт.);

### 3.1.14 рідер–(4шт.).

### 3.2. Мобільний офіс не може мати обмежень щодо можливості пересу-вання автомобільними шляхами загального користування згідно з правилами дорожнього руху, що діють в Україні.

### 3.3. Мобільний офіс має бути належним чином пристосований для обслуговування різних категорій відвідувачів, у тому числі, осіб похилого віку та з обмеженими фізичними можливостями.

### 3.4. Сходи мобільного офісу мають бути обладнані поруччям, дверні отвори та проходи між меблями дозволяти вільний проїзд інвалідного візка.

### 3.5. Мобільний офіс має бути обладнаним механізованим підйомним пристроєм (ліфтом) для інвалідних візків.

3.6. Приміщення Мобільного офісу не може бути меншим 30 кв.м, має поділятися на зону очікування та сектор прийому вхідних пакетів документів (зона обслуговування).

3.7. У зоні очікування мають розміщуватися інформаційні стенди, довідковий матеріал, що містять актуальну вичерпну інформацію, необхідну для одержання послуг, стільці, столи для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

3.8.У приміщенні має бути наявною туалетна кімната та медична аптечка.

3.9.Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг зону очікування має бути облаштовано відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, що розміщуються на видному доступному місці.

***4. ПРИЙОМ ДОКУМЕНТІВ У МОБІЛЬНОМУ ОФІСІ,***

***У ТОМУ ЧИСЛІ ВІДОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ***

4.1. Працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі, облікують заявників і звернення, прийнятих пакетів документів шляхом заповнення відповідного журналу звернень (на паперовому та/або електронному носіях).

4.2. При обслуговуванні в Мобільному офісі працівник повинен:

4.2.1мати при собі службове посвідчення;

4.2.2 здійснювати консультацію й прийом документів тільки в присутності заявника;

4.2.3під час здійснення прийому не залишати робоче місце до повного закінчення обслуговування;

4.2.4 не приймати від заявника й інших осіб, а також не передавати заявнику та іншим особам підчас виїзного обслуговування пакети, документи, речі та інші предмети, за винятком документів, прийнятих або переданих у процесі й для надання послуг у Мобільному офісі;

4.2.5погоджувати дату та час наступного виїзного обслуговування.

4.3. При здійснені виїзного обслуговування працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі повинні враховувати особливості обслуговування заявників з обмеженими можливостями й керуватися правилами:

4.3.1.При консультуванні або прийомі документів необхідно:

4.3.1.1 слухати уважно заявника, бути терплячим,очікувати, коли людина закінчить говорити,не виправляти й не договорювати за неї;

4.3.1.2повторити, що ви зрозуміли, це допоможе людині продовжити розмову;

4.3.1.3розмовляючи з людиною з обмеженими можливостями, звертатися безпосередньо до неї, а не до супроводжуючої її особи чи сурдо перекладача (якщо вони присутні при розмові);

4.3.1.4пропонуючи допомогу, чекати поки її приймуть, а потім уточнювати порядок дій.

4.3.2. При консультуванні або прийомі документів у осіб, які відчувають труднощі при пересуванні необхідно:

4.3.2.1памятати, що інвалідний візок – недоторканий простір людини;неприпустимо обпиратися на нього, штовхати, котити візок без згоди людини.

4.3.2.2 при співбесіді, за можливістю, розташовуватися на одному рівні із заявником. Слід уникати положення, при якому заявнику необхідно закидати голову.

4.3.3. При консультуванні або прийомі документів у осіб з вадами зору або незрячих необхідно:

4.3.3.1 представитися;

4.3.3.2 у разі потреби, зачитувати незрячій особі текст документів, спочатку домовившись з нею про це. Не замінювати читання переказом. Якщо незряча людина має підписати документ, прочитати його обов’язково;

4.3.3.3 пропонуючи незрячій людині сісти, не потрібно усаджувати її, необхідно покласти її руку на спинку стільця або підлокітник та надати можливість вільно доторкнутися до предмету.

4.3.4. При консультуванні або прийомі документів у осіб з порушенням слуху необхідно:

4.3.4.1для залучення уваги особи, яка погано чує, зробити знак рукою або доторкнутися до плеча;при співбесіді дивитися прямо на людину;

4.3.4.2говорити зрозуміло й чітко, спокійно, для зручності можливе використання жестів;

4.3.4.3 якщо заявнику надається інформація, що включає номери, технічний або інший складний термін, адресу, написати її;

4.3.5. При консультуванні або прийомі документів у осіб із затриманням у розвитку, утрудненням в спілкуванні необхідно:

4.3.5.1використовувати доступну мову, висловлюватися точно й по суті справи;

4.3.5.2уникати образних виразів;

4.3.5.3 надавати інформацію покроково, даючи можливість заявнику осмислити кожен крок.

4.3.6. При консультуванні або прийомі документів у осіб з порушеннями мовлення необхідно:

4.3.6.1не перебивати й не виправляти особу;

4.3.6.2 починати розмову тільки після того, як особа закінчила свою думку;

4.3.6.3 задавати питання, що потребують коротких відповідей або кивка головою,за необхідності перепитувати.

4.4.Прийом заявників у Мобільному офісі складається з таких етапів:

4.4.1 ідентифікації та реєстрації суб’єкта звернення;

4.4.2 прийому документів, наданих заявником;

4.4.3 формування пакету документів;

4.5. При зверненні заявником надається документ, що підтверджує його особу, уразі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвід-чують особу представника та засвідчують його повноваження.

4.6. Заява на отримання послуги подається в письмовій, усній чи елек-тронній формі.

4.7. Працівники, які здійснюють прийому Мобільному офісі:

4.7.1 перевіряють відповідність вхідного пакета документів інформацій-ній картці щодо надання відповідної послуги, у разі потреби –надають допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви;

4.7.2 формують пакети документів, складають опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення, у двох примірниках, один примірник опису для заявника, другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи та в електронній формі;

4.7.3 під час отримання вхідного пакета документів зобов’язані з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання послуги, спосіб передачі йому вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), бажане місце отримання оформленого результату надання послуги, повідомити суб’єкта звернення про найближчий приїзд Мобільного офісу та узгодити із заявником термін отримання результату надання послуги з урахування строків надання послуги та наступного приїзду Мобільного офісу, про що робиться відповідний запис в описі вхідного пакета документів на паперовому носії та проставляється підпис заявника;

4.7.4 здійснюють реєстрацію вхідного пакета документів шляхом унесення даних до журналу реєстрації (на паперовому та/або електронному носіях). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви й у описі вхідного пакета документів;

4.7.5після реєстрації вхідного пакета документів формують справу в паперовій та/або електронній формі та,у разі потреби, здійснюють її копіювання або сканування;

4.7.6після завершення обслуговування у ввічливій формі прощаються із заявником.

***5.ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВ (ВХІДНИХ ПАКЕТІВ ДОКУМЕНТІВ)***

***ТА ВИДАЧА РЕЗУЛЬТАТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ***

***СУБ’ЄКТУ ЗВЕРНЕННЯ***

5.1.Після завершення роботи Мобільного офісу працівниками, які здійснюють прийом у ньому, передаються прийняті від суб’єктів звернення пакети документів, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та виконавця:

5.1.1 до Центру адміністративних послуг «Віза» відповідно до Переліку адміністративних, соціальних та інших публічних послуг, що надаються через Мобільний офіс муніципальних послуг, затвердженого рішенням міської ради від 23.11.2016 №1083, зі змінами, для організації їх передачі суб’єктам надання послуг, до компетенції яких належать питання ухвалення рішення при наданні відповідної послуги згідно з Регламентом Центру адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділів, затвердженим рішенням міської ради від 31.01.2015 №3310, зі змінами;

5.1.2 до управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад – у випадку прийняття документів від замовників послуг на послуги, що не включені до Переліку адміністративних, соціальних та інших публічних послуг, що надаються через Мобільний офіс муніципальних послуг, затвердженого рішенням міської ради від 23.11.2016 №1083, зі змінами.

5.2. Центр адміністративних послуг «Віза» зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання послуги, організовувати передачу отриманого від Мобільного офісу вхідного пакету документів суб'єктові надання послуги, до компетенції якого належить питання ухвалення рішення в справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи –«Отримано від Мобільного офісу».

5.3. Отримавши справу, суб’єкт надання послуги зобов’язаний унести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

5.4. Суб’єкт надання послуги не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання послуги повинен направити його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи з відміткою «Отримано від Мобільного офісу».

5.5. Центр у день отримання вихідного пакету документів від суб’єкта надання послуги здійснює його реєстрацію шляхом унесення відомостей до відповідного реєстру на паперовому та/або електронному носіях та повідомляє про результати надання послуги суб’єкта звернення в зазначений ним спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому телефонного текстового повідомлення, засобами поштового зв’язку).

5.6. Результат надання послуги надається суб’єкту звернення особисто (його довіреній особі) за умови пред’явлення документа, що посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довіреної особи), у Мобільному офісі 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)у Центрі, його територіальних підрозділах, в управліннях, відділах, виконавчих органах міської ради, виконкомах районних у місті рад. Інформація про дату отримання результату надання послуги суб’єктом звернення фіксується в паперовій формі під особистий підпис.

5.7. У разі не зазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання протягом двох місяців, документи надсилаються йому засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації, вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, його територіальних підрозділах, в управліннях, відділах, інших виконавчих органах міської ради, виконкомах районних у місті рад, а потім передається для архівного зберігання.

5.8. Суб’єкт надання послуги зобов’язаний своєчасно інформувати Центр про перешкоди в дотриманні термінів розгляду справ та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи, надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі електронною поштою) щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту порушення розгляду справи (строків надання послуги тощо),отриманої з Мобільного офісу, відповідальна особа Центру зобов’язана невідкладно інформувати проце керівника управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради.

5.9. Працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі, особисто відповідальні за своєчасну передачу вхідних пакетів документів суб’єктам надання послуг та забезпечують їх оперативну доставку після завершення прийому в Мобільному офісі до Центру, управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад.

5.10.У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних, соціальних, інших публічних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо), працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі,у термін до трьох календарних днів інформують про це своїх безпосередніх керівників.

***6.ОСКАРЖЕННЯ ДІЙ АБО БЕЗДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У МОБІЛЬНОМУ ОФІСІ***

6.1. У Мобільному офісі здійснюється обов’язкове ведення книги відгуків і пропозицій, доступ до якої надається кожному суб’єкту звернення.

6.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів, державних реєстраторів чи працівників інших служб, якіздійснюють прийом у Мобільному офісі, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи або законні інтереси.

6.3. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні, соціальні та інші публічні послуги можуть бути оскаржені в судовому порядку.

***7.ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ***

7.1. Працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі:

7.1.1 працюють відповідно до визначеного Інструкцією графіка, який складається згідно з вимогами чинного законодавства України у сфері трудових відносин, затверджується заступником міського голови відповідно до розподілу обов’язків;

7.1.2 несуть відповідальність за збереження й належне використання службового майна,інших матеріальних цінностей, внутрішнього обладнання;

7.1.3 щоденно здійснюють перевірку обладнання Мобільного офісу та його прийом-передачу за журналом прийому-передачі під підпис відповідальних працівників.

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

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