*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*13.09.2017 №390*

***ІНСТРУКЦІЯ***

***про надання адміністративних, інших публічних послуг***

***із застосуванням спеціального обладнання – мобільного***

***автоматизованого робочого місця адміністратора***

***Центру адміністративних послуг «Віза»***

***у ході виїзного обслуговування***

1. ***ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ***

1.1. Інструкція про надання адміністративних, інших публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання – мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру адміністративних послуг «Віза» у ході виїзного обслуговування (надалі – Інструкція) визначає механізм організації роботи адміністраторів управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради\*, державних реєстраторів управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради, інших посадових осіб органів місцевого самоврядування Кривого Рогу із застосуванням спеціального обладнання для обслуговування за місцем перебування суб’єктів звернення, обмеженим у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця для роботи адміністратора центру відповідно до пункту 4 ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги».

1.2. Інструкцію розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, з урахуванням Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради, Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділів, який визначає механізм взаємодії адміністра-торів Центру адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр), суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, суб’єктів звернень у питаннях реалізації Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення при організації обслуговування споживачів адміністративних, інших послуг з використанням спеціального обладнання – мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру.

1.3. В Інструкції використовуються терміни та поняття:

1.3.1 спеціальне обладнання– мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора Центру– це мобільне автоматизоване робоче місце адмі-ністратора, державного реєстратора, іншої посадової особи місцевого само-врядування з використанням компактного кейсу з ноутбуком, принтером, сканером і модемом для надання адміністративних, інших публічних послуг мешканцям Кривого Рогу, обмеженим у пересуванні, за місцем їх перебу-вання (удома, у лікарні, у закладах соціальної сфери тощо);

1.3.2 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;

1.3.3 публічні послуги – будь-які послуги, обов’язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридич-ним особам органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, підпри-ємствами, організаціями, установами;

1.3.4 виїзне обслуговування (надалі - ВО) – обслуговування, що здійснюється за межами Центру, його територіальних підрозділів, приміщень суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг: консульту-вання, прийом документів від суб’єктів звернення та видача результатів їх надання;

### 1.3.5 заявка – звернення суб’єкта звернення або його законного представника щодо наміру замовити виїзне обслуговування, надане до Центру в усній або письмовій формі, у вигляді електронного звернення на електронну адресу [viza@kr.gov.ua](mailto:viza@kr.gov.ua),через офіційний веб-сайт виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет (у розділі «Центр адміністративних послуг «Віза», у рубриці «Заявка на виїзне обслу-говування») або за телефоном гарячої лінії Центру 0-800-500-459.

1.4. Основні функціональні вимоги до організації обслуговування за принципом ВО:

1.4.1 забезпечення швидкого, зручного й економічно ефективного процесу надання доступних адміністративних, інших публічних послуг;

1.4.2 максимальна орієнтація на створення доступних і комфортних умов для отримання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктами звернення, обмеженими в пересуванні (у тому числі з обмеженими фізич-ними можливостями);

1.4.3 створення нових можливостей для своєчасного отримання адмі-ністративних, інших публічних послуг;

1.4.4 подальше реформування та побудова ефективної системи надання адміністративних, іншихпублічних послуг органами місцевого самовряду-вання міста;

1.4.5 підвищення ефективності управління соціальними програмами на місцевому рівні.

1.5. До ВО можуть залучатися фахівці управлінь з питань надання адміністративних послуг,\* з питань реєстрації, праці та соціального захисту населення виконкому Криворізької міської ради\*\*, інші посадові особи органів місцевого самоврядування Кривого Рогу.

1.6. Питання організації ВО покладається на начальника управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, координація роботи – на заступника міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

1.7. Затвердження Інструкції та внесення змін до неї здійснюється відповідними рішеннями виконкому міської ради.

***2.ОРГАНІЗАЦІЯ ВИЇЗНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ***

2.1. Перелік адміністративних, інших публічних послуг, що надаються

за принципом ВО затверджується відповідним рішенням міської ради.

2.2. Перелік категорій громадян, для яких здійснюється організація безкоштовного ВО:

2.2.1 інваліди війни;

2.2.2 учасники бойових дій;

2.2.3 учасники війни;

2.2.4 Герої України;

2.2.5 Герої Соціалістичної Праці;

2.2.6 інваліди І, ІІ групи, діти-інваліди;

2.2.7 громадяни, які досягли 80-річного віку,

(при пред’явленні підтверджуючих документів та за наявності у них бан-ківської картки, мобільного телефону, для здійснення плати за надання адмі-ністративних послуг (адміністративного збору), для роздрукування квитанції про оплату за надані адміністративні послуги (адміністративний збір) за допомогою системи Інтернет-банкінгу, через принтер мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру.

2.3. ВО здійснюється виключно для особи – отримувача послуги.

2.4. Строки надання адміністративних, інших публічних послуг визначаються у відповідності до чинного законодавства України.

2.5. З метою уникнення спірних питань, що можуть виникнути в ході ВО, забезпечення можливості якісного обслуговування, здійснення (у разі потреби) службового розслідування, надання послуг здійснюється з вико-ристанням відеокамери (за згодою суб’єкта звернення).

2.6. Про проведення відеозйомки замовник попереджається заздалегідь при оформленні заявки на ВО.

2.7. Виїзд здійснюється протягом трьох днів після оформлення заяви на ВО, з урахуванням Регламенту роботи Центру. Графік виїздів погоджується заступником міського голови згідно з розподілом обов’язків.

2.8. З метою автоматизації процесу надання послуг у ході ВО використовується програмне забезпечення «Автоматизовані робочі місця користувачів Єдиних Державних реєстрів», операційна система Microsoft Windows 7 EnterpriseSPI, мобільна версія програми «Електронна система оцінки якості» (ЕСОЯ), що забезпечує:

2.8.1 реєстрацію та обробку заяв і документів суб’єктів звернень;

2.8.2 реєстрацію та обробку видачі готових результатів суб’єктам звернень;

* + 1. організацію документообігу;
    2. формування звітних та статистичних форм роботи.

2.9. Суб’єкт звернення зобов’язаний забезпечити умови для здійснення ВО, а саме:

* + 1. безпечне перебування осіб, які здійснюють ВО у приміщенні;
    2. надати місце, обладнане столом, стільцем для здійснення прийому.
  1. У разі відсутності зазначених умов, адміністратор, державний реєстратор чи посадова особа місцевого самоврядування залишає місце ВО, пояснюючи причини. Повторний виїзд до замовника здійснюється в разі надання ним повторної заявки.
  2. У випадку, коли після прибуття відповідальної особи для здійс-нення ВО надання послуги не є можливим через відсутність суб’єкта звер-нення, адміністратором, державним реєстратором або посадовою особою міс-цевого самоврядування залишається повідомлення із зазначенням контакт-ної інформації для повторного відвідування (додаток 1). При цьому макси-мальний час очікування не може перевищувати 15 хвилин. Факт нездійснен-ня ВО адміністратором, державним реєстратором або посадовою особою місцевого самоврядування фіксується в акті (додаток 2).
  3. У випадку, коли суб’єкт звернення не може пред’явити адміністратору, державному реєстратору або посадовій особі місцевого самоврядування документ, що посвідчує його соціальну категорію (відпо-відно до пункту 2.2 Інструкції), адміністратор, державний реєстратор або посадова особа місцевого самоврядування має право покинути місце ВО, повідомивши про причину неможливості обслуговування начальника відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради. За таким фактом складається акт (додаток 2).

***3. ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО Й МАТЕРІАЛЬНОГО ОСНАЩЕННЯ МОБІЛЬНОГО АВТОМАТИЗОВАНОГО РОБОЧОГО МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ***

### Мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора Центрумає бути оснащене обладнанням:

### 3.1. Компактний кейс з ноутбуком, принтером, сканером і модемом, з мобільним зв’язком 3G-інтернет (1 шт.).

### 3.2. Штампи, печатки працівників.

### 3.3. POS–термінал (1 шт., за наявності).

### 3.4. Відеокамера (1 шт.).

### 3.5. Рідер (1шт.).

### 3.6. Бахіли поліетиленові, одноразові (1 шт.).

### 3.7. Канцелярські товари та папір формату А-4 у необхідній кількості.

### 3.8. Сумка для документів (1 шт.)

1. ***ПОРЯДОК ПОДАЧІ, РЕЄСТРАЦІЇ***

***ТА ОБРОБКИ ЗАЯВОК НА ВО***

### 4.1. Виїзд здійснюється за наявності заявки на ВО від суб’єкта звернення/представника, опрацьованої начальником управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, у взаємодії з керівником відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної у місті ради (у залежності від заявленої послуги) та підтвердженої суб’єктом звернення/представником при повторному інформуванні відповідальним адміністратором\*\*\* управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради за телефоном.

### 4.2. Для запису на ВО суб’єкт звернення/представник подає заявку одним зі способів:

### 4.2.1 за телефоном гарячої лінії 0-800-500-459 відповідно до графіка роботи Центру;

### 4.2.2 шляхом звернення до адміністратора Центру в усній або пись-мовій формі відповідно до графіка роботи Центру (або будь-якого його територіального підрозділу);

### 4.2.3 на електронну адресу[viza@kr.gov.ua](mailto:viza@kr.gov.ua)цілодобово;

### 4.2.4 через офіційний веб-сайт виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет– у розділі «Центр адміністративних послуг «Віза», у рубриці «Заявка на виїзне обслуговування», цілодобово.

### 4.3. Під час подачі заявки суб’єкт звернення/представник повинні повідомити чи зазначити таку інформацію:

### 4.3.1 прізвище, ім’я та по батькові заявника;

### 4.3.2 соціальна категорія;

### 4.3.3 реквізити документа, що підтверджує соціальну категорію;

### 4.3.4 найменування заявленої послуги;

### 4.3.5 адреса місця реєстрації;

### 4.3.6 адреса для здійснення ВО;

### 4.3.7 контактний телефон заявника;

### 4.3.8 прізвище, ім’я та по батькові представника, якщо заявку подає представник;

### 4.3.9 контактний телефон представника, якщо заявку подає пред-ставник.

### 4.4. Заявка підтверджується підписом суб’єкта звернення/представника, у разі її подання в письмовій формі.

### 4.5. Форма заявки наведена в додатку 3 (зі згодою на обробку персональних даних та проведення відеозйомки).

### 4.6. Заявки, що надійшли до Центру, щоденно, не пізніше 15.00 години, розглядаються начальником управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, або його заступником, оперативно узгоджуються з керівником відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної у місті ради (у залежності від заявленої послуги); направляються відповідальному адміністратору, яким формується база даних ВО та складається графік ВО на наступний день.

### 4.7. Графік подається на затвердження заступнику міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

### 4.8. Здійснюється замовлення автотранспорту.

***5. ПРИЙОМ ДОКУМЕНТІВ***

5.1. Під час ВО адміністратор, державний реєстратор, посадова особа

місцевого самоврядування зобов’язані:

5.1.1 мати службове посвідчення;

5.1.2 здійснювати консультацію й прийом документів тільки в присут-

ності представника адміністрації закладу соціального захисту або охорони здоров’я;

5.1.3 погоджувати дату та час наступного ВО;

5.1.4 дотримуватисяЄдиних вимог (стандартів) до якості обслуговуван-ня відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, розроблених Міністерством економічного розвитку і торгівлі України.

5.2. Під час здійснення ВОадміністратор, державний реєстратор, посадова особа місцевого самоврядування, які здійснюють прийом,повинні враховувати особливості обслуговування заявників з обмеженими фізичними можливостями й керуватися правилами:

5.2.1 слухати уважно суб’єкта звернення, бути терплячим, очікувати, коли людина закінчить говорити, не виправляти й не договорювати за неї;

5.2.2 при консультуванні або прийомі документів у осіб, які відчувають труднощі при пересуванні, – пам’ятати, що інвалідний візок – недоторканий простір людини, неприпустимо опиратися на нього, штовхати, котити візок без згоди людини;

5.2.3 при співбесіді, за можливістю, розташовуватися на одному рівні із суб’єктом звернення. Слід уникати положення, при якому суб’єкту звернення необхідно закидати голову.

5.3. Прийом суб’єктів звернення складається з таких етапів:

5.3.1 ідентифікації та реєстрації в журналі;

5.3.2 прийом документів;

5.3.3 формування пакетів документів.

5.4. При зверненні суб’єктом звернення надається документ, що підтверджує його особу, у разі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб’єкта звернення, пред’являються доку-менти, що посвідчують особу представника та засвідчують його повно-важення.

5.5.Адміністратор, державний реєстратор, посадова особа місцевого самоврядування, яка здійснює ВО:

5.5.1 перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці щодо надання відповідної послуги, у разі потреби–надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви;

5.5.2 формує вхідний пакет документів, складає його опис, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, наданих суб’єктом звернення, у двох примірниках: один – для заявника, другий – зберігається в матеріалах справи та на електронному носії;

5.5.3 під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний 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 наступний приїзд та узгодити з ним термін отримання результату послуги з урахуванням строків її надання. Про це робиться відповідний запис у описі вхідного пакета документів на паперовому носіїта проставляється підпис суб’єкта звернення;

5.5.4 здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом унесення даних до журналу реєстрації (на паперовому та/або електронномуносіях). Після внесення даних справіприсвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів;

5.5.5 після реєстрації вхідного пакета документів формує справу в паперовійта/або електронній формі та,у разі потреби, здійснюєїї копіювання чи сканування.

5.6. Після завершення ВОадміністратор, який здійснював прийом, передає прийняті від суб’єктів звернення документи з відміткою «Виїзне обслуговування» до відділу видачі документів управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради\*\*\*\*, про що робиться відмітка у листах про проходження справ.

5.7. Відділ видачі документів управління з питань надання адміністра-тивних послуг виконкому Криворізької міської ради зобов’язаний невід-кладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання послуги, організувати передачу отриманого в ході ВО вхідного пакета документів суб'єктові надання послуги, до компетенції якого належить питання ухвалення рішення в справі. 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.

5.8. Суб’єкт надання послуги не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату її надання повинен направити його до Центру (від-ділу видачі документів управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради).

5.9. Відділ видачі документів управління з питань надання адміністра-тивних послуг виконкому Криворізької міської ради у день отримання вихідного пакета документів від суб’єкта надання послуги здійснює його реєстрацію шляхом унесення відомостей до відповідного реєстру на паперовому та/або електронномуносіях, повідомляє про результати надання послуги суб’єкта звернення у зазначений ним спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому телефонного текстового повідомлення) та передає відповідальному адміністратору для доставки результату надання послуги замовнику й формування графіку ВО.

5.10. Прийняті в ході ВО пакети документів державними реєстра-торами, іншими посадовими особами місцевого самоврядування опрацьовуються у відповідних відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради.

5.11. Повторний виїзд до суб’єкта звернення з метою видачі документів здійснюється в тому ж порядку, що й первинне обслуговування.

5.12. Результат надання послуги видається суб’єкту звернення особисто або представникуза умови пред’явлення документа, що посвідчує особу та підтверджує повноваження, у спосіб, прийнятний для суб’єкта звернення. Інформація про дату отримання результату надання послуги суб’єктом звернення фіксується в журналі під особистий підпис (за винятком отри-мання результату надання адміністративної послуги засобами поштового зв’язку).

5.13. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання протягом одного місяця, документи надсилаються йому засобами поштового зв’язку.

5.14. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місце-знаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації, вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі або відділах, управліннях та інших виконавчих органах міської ради, в залежності від виду заявленої адміністративної, іншої публічної послуги, відповідно до напряму роботи, а потім передається для архівного зберігання.

5.15. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних, інших публічних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо), адміністратори, державні реєстратори, інші посадові особи місцевого самоврядування, які здійснювали ВО,утой же день інформують про це своїх безпосередніх керівників.

***6. ОСКАРЖЕННЯ ДІЙ АБО БЕЗДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТОРА, ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРАТОРА, ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ***

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

***7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ***

7.1. Адміністратори, державні реєстратори, інші посадові особи місцевого самоврядування, які здійснюють ВО:

7.1.1 прийом суб’єктів звернень здійснюють з 09.00 год. до 16.00 год., крім суботи та неділі;

7.1.2 несуть відповідальність за збереження й належне використання спеціального обладнання.

7.2. Прийом-передача мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру для здійснення ВО адміністратором, державним реєстратором, іншою посадовою особою місцевого самоврядування здій-снюється за журналом прийому-передачі відповідальнимипрацівниками, які, у свою чергу, наказами по відділам, управлінням, іншим виконавчим органам міської ради визначені матеріальновідповідальними особами.

**Примітки:**

\* з 01.11.2017 - департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради;

\*\* з 01.11.2017 - департамент праці та соціального захисту населення виконкому Криворізької міської ради;

\*\*\* з 01.11.2017 – адміністратор відділу комунікацій управління електронного урядування департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради;

\*\*\*\* з 01.11.2017 – відділ аналізу та контролю управління електронного урядування департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

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

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