*Додаток 1*

*до рішення виконкому міської ради*

*17.07.2019 №360*

***ІНСТРУКЦІЯ***

***про надання адміністративних, інших публічних послуг через віддалене робоче місце адміністратора Центру адміністративних послуг «Віза» із застосуванням цифрового мобільного кейса в ході виїзного обслуговування***

1. ***ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ***

1.1. Інструкція про надання адміністративних, інших публічних послуг через віддалене робоче місце адміністратора Центру адміністративних послуг «Віза» із застосуванням цифрового мобільного кейса в ході виїзного обслуговування (надалі – Інструкція) визначає механізм організації роботи адміністраторів департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, у тому числі сектора виїзного обслуговування управління адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, інших посадових осіб органів місцевого самоврядування Кривого Рогу із застосуванням спеціального обладнання для обслуговування за місцем перебування суб’єктів звернення, обмежених у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця для роботи адміністратора Центру адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр) 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 та його територіальних підрозділів, що визначає механізм взаємодії адміністраторів Центру, 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 – цифровий мобільний кейс – це мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора, іншої посадової особи місцевого самоврядування 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 перебування (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 веб-портал Центру адмі-ністративних послуг «Віза» https://viza.kr.gov.ua (у розділі «ВІЗА МОБІЛЬНА», у рубриці «Виїзне обслуговування», вкладка «Заявка на виїзне обслуговування») 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, інших публічних послуг органами місцевого самовряду-вання міста;

1.4.5 підвищення ефективності управління міськими цільовими програмами на місцевому рівні.

1.5. До ВО в межах чинного законодавства можуть залучатися фахівці департаментів адміністративних послуг, соціальної політики, управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради, інші посадові особи органів місцевого самоврядування Кривого Рогу, представники суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг.

1.6. Питання організації ВО покладається на директора департаменту 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 особи з інвалідністю внаслідок 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 особи з інвалідністю І, ІІ груп, діти з інвалідністю;

2.2.7 громадяни, які досягли 80-річного віку,

2.2.8 особи, які тимчасово втратили можливість самостійного пересування, та породіллі (під час перебування у лікарняних закладах, удома), які особисто не можуть звернутися до Центру.

При пред’явленні документів, що підтверджують зазначені факти, та за наявності в заявника банківської картки, мобільного телефону для здійснення плати за надання адміністративних 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 або через POS–термінал.

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 заявки на ВО з урахуванням Регламенту роботи Центру. Графік виїздів затверджується 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 MicrosoftWindows 7 EnterpriseSPI, мобільна версія програми «Електронна система оцінки якості» (ЕСОЯ), що забезпечують:

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 має забезпечити умови для здійснення ВО, а саме:

* + 1. гарантувати безпечне перебування осіб, які здійснюють ВО в приміщенні;
    2. надати місце, обладнане столом, стільцем для здійснення прийому.

2.10. У разі відсутності зазначених умов, адміністратор, інша посадова особа місцевого самоврядування залишають місце ВО, пояснюючи причини, про що складається відповідний акт. Повторний виїзд до замовника здійснюється в разі надання ним повторної заявки.

* 1. У випадку, коли після прибуття посадової особи місцевого самоврядування для здійснення ВО надання послуги є неможливим через відсутність суб’єкта звернення, адміністратором, іншою посадовою особою місцевого самоврядування залишається повідомлення із зазначенням контактної інформації для повторного відвідування (додаток 1). При цьому максимальний час очікування не може перевищувати 15 хвилин. Факт нездійснення ВО адміністратором, іншою посадовою особою місцевого самоврядування фіксується в інформації про результати ВО (додаток 2).
  2. У випадку, коли суб’єкт звернення не може пред’явити адміністратору, іншій посадовій особі місцевого самоврядування документ, що посвідчує його категорію, для здійснення безкоштовного ВО (відповідно до пункту 2.2 Інструкції) адміністратор, інша посадова особа місцевого самоврядування мають право залишити місце ВО, повідомивши про причину неможливості обслуговування завідувача сектора виїзного обслуговування, директора департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, іншого керівника виконкому міської ради. Такий факт фіксується в інформації про результати ВО (додаток 2).

1. ***ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО Й МАТЕРІАЛЬНОГО ОСНАЩЕННЯ***

***МОБІЛЬНОГО АВТОМАТИЗОВАНОГО РОБОЧОГО***

***МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ***

### Мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора Центру має бути оснащене:

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

### 3.2. POS–терміналом (1 шт., за наявності).

### 3.3. Відеокамерою (1 шт.).

### 3.4. Рідером (1шт.).

### 3.5. Бахілами поліетиленовими (1 шт.).

### 3.6. Канцелярськими товарами та папером формату А-4 в необхідній кількості.

### 3.7. Сумкою для документів (1 шт.).

### 3.8. Одягом з ключовими атрибутами Центру (1 комплект).

### 3.9. Бейджем (1шт.)

1. ***ПОРЯДОК ПОДАЧІ, РЕЄСТРАЦІЇ***

***ТА ОБРОБКИ ЗАЯВОК НА ВО***

### 4.1. Виїзд здійснюється за наявності заявки на ВО від суб’єкта звернення/представника, опрацьованої директором департаменту адміністра-тивних послуг виконкому Криворізької міської ради у взаємодії з керівником відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної в місті ради (у залежності від заявленої послуги) та підтвердженої суб’єктом звернення/представником при повторному інформуванні адміністратором сектора виїзного обслуговування департаменту 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 письмового звернення до адміністратора Центру або будь-якого його територіального підрозділу, Мобільного офісу відповідно до графіка роботи Центру;

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

### 4.2.4 через веб-портал Центру адміністративних послуг «Віза» https://viza.kr.gov.ua (у розділі «ВІЗА МОБІЛЬНА», у рубриці «Виїзне обслуговування», вкладка «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 пільги;

### 4.3.3 реквізити документа, що підтверджує пільги;

### 4.3.4 найменування заявленої послуги;

### 4.3.5 місце реєстрації (проживання);

### 4.3.6 адреса для здійснення ВО;

### 4.3.7 контактний телефон заявника;

### 4.3.8 прізвище, ім’я, по батькові представника, номер його телефону, якщо заявку подає представник;

### 4.3.9 згоду на збір та обробку персональних даних.

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

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

### 4.6. Заявки, що надійшли до Центру, щоденно, не пізніше 15.00 години, розглядаються директором департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради або його заступником, узгоджуються з керівником відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної в місті ради (у залежності від заявленої послуги), направляються завідуючому сектора виїзного обслуговування, 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. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СУБ’ЄКТАМИ ЗВЕРНЕННЯ ПІД ЧАС ПРИЙОМУ ДОКУМЕНТІВ***

5.1. Під час ВО адміністратор, інша посадова особа місцевого самоврядування зобов’язані:

5.1.1 мати службове посвідчення;

5.1.2 здійснювати консультацію та прийом документів тільки в присутності представника адміністрації закладу соціального захисту або охорони здоров’я;

5.1.3 погоджувати дату й час наступного ВО;

5.1.4 дотримуватися Єдиних вимог (стандартів) до якості обслуговуван-ня відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, розроблених Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, у тому числіщодо зовнішнього вигляду та стану корпоративного одягу.

5.2. Під час здійснення ВО адміністратор, інша 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 крісло колісне – недоторканий простір людини, неприпустимо опиратися на нього, штовхати, котити 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. Процес взаємодії із суб’єктами звернення складається з таких етапів:

5.3.1 ідентифікації суб’єкта звернення та реєстрації в журналі;

5.3.2 прийому документів від суб’єктів звернення;

5.3.3 формування пакетів документів для передачі суб’єктам надання послуги.

5.4. Суб’єктом звернення надається документ, що підтверджує його особу, у разі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

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

5.5.1 перевіряє відповідність вхідного пакета документів змісту інформаційної картки 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 носії та проставляється підпис суб’єкта звернення;

5.5.4 здійснює 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 і в описі вхідного пакета документів;

5.5.5 після реєстрації вхідного пакета документів формує справу в паперовій та/або електронній формі та, у разі потреби, здійснює її копіювання чи сканування, а також складає інформацію про результати ВО (додаток 2).

5.6. Після завершення ВО адміністратор, який здійснював прийом, передає прийняті від суб’єктів звернення документи з відміткою «Виїзне обслуговування» до відділу контролю і аналітики управління електронного врядування департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради, про що робиться відмітка в листах про проходження справ.

5.7. Відділ контролю і аналітики управління електронного врядування департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради зобов’язаний невідкладно, 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 (відділу контролю і аналітики управління електронного врядування депар-таменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради).

5.9. Відділ контролю і аналітики управління електронного врядування департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради в день отримання вихідного пакета документів від суб’єкта надання послуги здійснює його реєстрацію шляхом унесення відомостей до відповідного реєстру на паперовому та/або електронному носіях, повідомляє про результати надання послуги суб’єкта звернення (шляхом направлення йому sms-повідомлення) та передає адміністратору сектора виїзного обслуговування для доставки результату надання послуги замовнику й формування графіка ВО.

5.10. Прийняті в ході ВО пакети документів 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 представнику за 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 отримання результату надання адміністративної послуги засобами поштового зв’язку).

5.13. У разі відсутності можливості видачі результату послуги суб’єкту звернення через його відсутність за зазначеним при зверненні місцем проживання (місцезнаходження), 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.

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

1. ***ОСКАРЖЕННЯ ДІЙ АБО БЕЗДІЯЛЬНОСТІ***

***АДМІНІСТРАТОРА, ІНШОЇ 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, інші посадові особи місцевого самоврядування, які здійснюють ВО:

7.1.1 прийом суб’єктів звернень проводять з 09.00 год. до 16.30 год., крім суботи та неділі;

7.1.2 несуть відповідальність за збереження й належне використання спеціального обладнання.

7.2. Прийом-передача цифрового мобільного кейса для здійснення ВО адміністратором, іншою посадовою особою місцевого самоврядування здійснюється за журналом прийому-передачі відповідальними працівниками, які, у свою чергу, наказами по департаменту, управлінню, іншим структурним підрозділам виконкому міської ради визначені матеріально відповідальними особами.

***Керуюча справами виконкому Т.Мала***