*Додаток*

 *до рішенням виконкому міської ради*

*19.02.2020 №86*

***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, 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 рад за межами приміщення виконавчого комітету міської ради у віддалених мікрорайонах, селах та селищах, підпорядкованих Криворізькій міській раді.

1.2. Інструкція розроблена відповідно до вимог чинного законодавства України з урахуванням Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 12.12.2018 №575,зі змінами, Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза», затвердженого рішенням міської ради від 27.11.2019 №4233, та визначає механізм взаємодії працівників, які беруть участь у роботі 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:

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

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 публічна по́слуга –будь-яка послуга, обов'язковість отримання якої установлюється законодавством та яка надається [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%22%20%5Co%20%22%D0%92%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%20%D0%B2%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B0), місцевого самоврядування, підпри-ємствами, організаціями, установами;

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

1.4. Основними функціональними вимогами до роботи Мобільного офісу є:

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

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

 1.4.3 підвищення доступності адміністративних, інших публічних послуг та соціальної допомоги мешканцям Кривого Рогу;

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

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

 1.4.6 оптимізація порядків отримання замовниками адміністративних, інших публічних послуг, у наданні яких спільно беруть участь органи влади різних рівнів;

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

1.4.8 удосконалення процесів муніципального управління;

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

1.4.10 сприяння ефективному зворотному зв’язку органів місцевого самоврядування Кривого Рогу з населенням для оперативного реагування на звернення 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 (надалі – учасники).

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

1.7. Дотримання Інструкції є обов’язковим для адміністраторів, дер-жавних реєстраторів, фахівців управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, районних у місті рад, інших учасників, які, відповідно до Інструкції беруть участь у роботі Мобільного офісу.

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.Роботу Мобільного офісу організовують:

2.1.1 департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент) – організатор;

2.1.2 виконкоми районних у місті рад – співорганізатори.

2.2. Учасники працюють відповідно до графіка, який щомісячно складається за пропозиціями виконкомів районних у місті рад та органів самоорганізації населення, згідно з вимогами чинного законодавства України у сфері трудових відносин та затверджується заступником міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

2.3. Виконкоми районних у місті рад на підставі отриманих замовлень від мешканців міста із залученням уповноважених представників органів самоорганізації населення надають організатору інформацію про замовників послуг та інформують мешканців про графік наступного виїзного обслуговування.

2.4. Департамент забезпечує інформування учасників роботи Мобільного офісу та розсилку графіка виїздів на наступний місяць.

2.5. Інформація про здійснення виїзного обслуговування публікується на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету в мережі Інтернет, вебпорталі Центру адміністративних послуг «Віза», у засобах масової інформації, на інформаційних стендах управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради й районних у місті рад.

2.6. Перед виїздом учасники Мобільного офісу проходять інструктаж згідно з вимогами охорони праці та пожежної безпеки під особистий підпис у відповідному журналі.

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

2.8. У Мобільному офісі здійснюється:

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

 2.9. У роботі працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі, керуються Конституцією України, Указами Президента України, анти-корупційним законодавством, рішеннями міської ради та її виконкому, розпорядженнями міського голови, нормативними документами інших органів центральної виконавчої влади, чинними нормативно-правовими документами, що стосуються систем управління якістю та інформаційною безпекою, Інструкцією з діловодства в органах місцевого самоврядування міста, затвердженою рішенням виконкому міської ради від 12.09.2018 №428, зі змінами,цією Інструкцією, Інструкцією з пожежної безпеки у виконкомі Криворізької міської ради,Інструкцією з електробезпеки у виконкомі Криворізької міської ради, затвердженими розпорядженням міського голови від 04.04.2019№92-р,Інструкцією під час експлуатації електронно-обчислювальних машин у виконкомі Криворізької міської ради, затвердженою розпорядженням міського голови від 15.04.2015 №107-р, Інструкцією з охорони праці та пожежної безпеки, затвердженою рішенням виконкому міської ради від 12.09.2018 №428

2.10. Строки надання послуг у Мобільному офісі встановлюються у відповідності до чинного законодавства з урахуванням необхідного часу на обробку документів та графіка його роботи.

2.11. З метою запобігання спірним питанням, що можуть виникнути між працівником, який бере участь у роботі 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.

 2.12.З метою автоматизації процесу надання послуг у Мобільному офісі використовується Автоматизовані робочі місця користувачів Єдиних та Державних реєстрів, «Реєстр територіальної громади м. Кривий Ріг», операційна система Miсrosoft Windows 7 Enterprise SPI, мобільна версія програми «Електронна система оцінки якості» (ЕСОЯ), які забезпечують:

 2.12.1 реєстрацію та обробку заяв і документів (звернень) заявників;

* + 1. реєстрацію та обробку видачі готових результатів заявникам;

 2.12.3 організацію документообігу;

 2.12.4 формування звітних та статистичних форм роботи Мобільного офісу.

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

### 3.1. Функціонування Мобільного офісу забезпечується шляхом використання автомобіля, спеціально обладнаного для здійснення виїзних прийомів та обслуговування суб’єктів звернень – замовників адміні-стративних, інших публічних послуг–мобільного модуля-трансформера на шасі вантажного автомобіля.

### 3.2. У Мобільному офісі передбачаються:

###  3.2.1 місця для прийому документів, надання фахових консультацій щодо адміністративних, інших публічних послуг. Кожне місце має бути обладнане інформаційною табличкою із зазначенням ім’я та прізвища надавача послуг;

### 3.2.2 місця для очікування;

### 3.2.3 місце для водія, який пройшов спеціальне навчання з технічної експлуатації модуля-трансформера;

### 3.2.4 місце для представника охорони.

### 3.3. Обладнання модуля-трансформера передбачає можливості для прийому одночасно не менше чотирьох суб’єктів звернень – замовників адміністративних, інших публічних послуг і складається з:

### 3.3.1 офісної та побутової техніки:

###  3.3.1.1 персональні комп’ютери;

###  3.3.1.2 багатофункціональні лазерні пристрої;

###  3.3.1.3 програмне забезпечення;

### 3.3.1.4 рідери для зчитувача інформації з паспорта громадянина України у формі ID-картки;

###  3.3.1.5 3Gмодеми;

###  3.3.1.6роутери з підтримкою 3G;

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

###  3.3.1.8 відеокамери (за наявності);

###  3.3.2 канцелярських товарів та меблів:

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

###  3.3.2.2 папки–сегрігатори, паперові папки в необхідній кількості;

###  3.3.2.3 здвоєні відкидні столи для персоналу;

###  3.3.2.4 стільці (офісні крісла для персоналу, стільці для відвідувачів);

###  3.3.2.5 шафи для верхнього одягу, документів.

###  3.4. Вентиляція, кондиціонування та опалення:

###  3.4.1 опалення – автономний опалювач на дизельному паливі тепловою потужністю 4 кВт;

###  3.4.2 кондиціонування– спліт–система холодильною потужністю 2,5кВт;

###  3.4.3 вентиляція – регульовані вентилятори загальною максимальною про-дуктивністю 800 м/год;

###  3.4.4 вогнегасники ВВК-2.

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

###  3.6. Мобільний офіс має бути належним чином пристосований для обслуговування різних категорій відвідувачів, у тому числі осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян, і мати медичну аптечку.

###  3.7. Сходи Мобільного офісу мають бути обладнані поруччям, дверні отвори та проходи між меблями дозволяти вільний проїзд крісла колісного.

###  3.8.Мобільний офіс має бути обладнаним механізованим підйомним пристроєм (ліфтом) для крісла колісного.

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

3.10. 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.

3.11.Приміщення Мобільного офісу має бути обладнане туалетною кімнатою.

3.12.Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг ведеться книга відгуків і пропозицій, що розміщуються на видному доступному місці.

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

 ***У ТОМУ ЧИСЛІ ВІД ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ***

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

4.2. При обслуговуванні в Мобільному офісі працівник повинен:

4.2.1 мати службове посвідчення;

4.2.2 здійснювати консультацію та прийом документів тільки в присутності заявника;

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

4.2.4 не приймати від заявника й інших осіб та не передавати заявнику й 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.

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

4.3.1 під час консультування або прийому документів необхідно:

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

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

4.3.1.3 розмовляючи з особою з інвалідністю та іншими маломобільними громадянами, звертатися безпосередньо до неї, а не до супроводжуючої її особи чи перекладача жестової мови (якщо вони присутні під час розмови);

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

4.3.2. під час консультування або прийому документів у осіб, які відчувають труднощі при пересуванні, необхідно:

4.3.2.1 пам’ятати, що крісло колісне – недоторканий простір людини, неприпустимо обпиратися на нього, штовхати, котити без її згоди;

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

4.3.3 під час консультування або прийому документів у осіб з вадами зору чи 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 під час консультування або прийому документів у осіб з порушенням слуху необхідно:

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

4.3.4.2 говорити 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 під час консультування або прийому документів у осіб із затриманням розвитку, утрудненням у спілкуванні необхідно:

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

4.3.5.2 уникати образних виразів;

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

4.3.6 під час консультування або прийому документів у осіб з порушеннями мовлення необхідно:

4.3.6.1 не перебивати й не виправляти особу;

4.3.6.2 починати розмову тільки після того, як особа закінчила висловлювати 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 ідентифікація та реєстрація суб’єкта звернення;

4.4.2 прийом документів, наданих заявником;

4.4.3 формування пакета документів.

4.5. Під час звернення 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, що надається заявнику після сканування до комп’ютерної програми «Електронна система оцінки якості» (ЕСОЯ), а також лист про проходження справи з відміткою «Отримано в Мобільному офісі»;

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 особисто відповідальні за своєчасну передачу вхідних пакетів документів суб’єктам надання відповідних послуг, тому забезпечують їх оперативну доставку після завершення роботи Мобільного офісу; 4.7.5 після завершення обслуговування у ввічливій формі прощаються із заявником.

4.8.Адміністратори, які працюють у Мобільному офісі у день прийому пакета документів, передають його до відділу контролю і аналітики управління електронного врядування департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

 4.9.Адміністраторивідділу контролю і аналітики управління електронного врядування департаменту не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакета документів забезпечують його передачу суб’єкту надання адміністративної, іншої публічної послуги.

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

***ТА ВИДАЧА РЕЗУЛЬТАТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ СУБ’ЄКТУ ЗВЕРНЕННЯ***

5.1. 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.

5.2. Суб’єкт надання послуги не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання послуги повинен направити його до департаменту, про що зазначається в листі про проходження справ з відміткою «Отримано в Мобільному офісі».

5.3. Департамент у 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 і 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).

5.4. 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, зручний для суб’єкта звернення (засобами поштового зв’язку (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення), телекомунікаційного зв’язку), у Центрі адміністративних послуг «Віза», його територіальних підрозділах, в управліннях, відділах, інших 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.

5.5. У разі незазначення 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 адміністративних послуг «Віза», його територіальних підрозділах, в управліннях, відділах, інших виконавчих органах міської ради, виконкомах районних у місті рад, а потім передається для архівного зберігання.

5.6. Суб’єкт надання послуги зобов’язаний своєчасно інформувати департамент 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 зобов’язана невідкладно інформувати про це керівника департаменту.

5.7. У випадку встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних, інших публічних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо), працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі, негайно інформують про це своїх безпосередніх керівників.

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

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

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

1. ***ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ***

7.1. Працівники, які здійснюють прийом у Мобільному офісі несуть відповідальність за збереження й належне використання службового майна, інших матеріальних цінностей, внутрішнього обладнання.

7.2. Контроль за дотриманням вимог функціонування Мобільного офісу покладається на керівників департаментів адміністративних послуг, соціальної політики виконкому Криворізької міської ради, управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, інших учасників, які здійснюють діяльність у Мобільному офісі.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***