*ЗАТВЕРДЖЕНО Рішення виконкому міської ради*

*26.07.2024 №862 зі змінами*

*22.09.2025 №1195*

***ПОРЯДОК***

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

***через мобільний сервіс Центру адміністративних послуг «Віза»***

***(«Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради***

1. ***ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ***

1.1. Порядок надання адміністративних, інших публічних послуг (надалі– Порядок) визначає організацію функціонування мобільного сервісу Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – мобільний сервіс) для надання адміністративних, інших публічних послуг населенню поза межами стаціонарних приміщень Центру адмініст-ративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр) та його територіальних підрозділів, представниками Центру, суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг (посадовими особами).

1.2. Мобільний сервіс – це віддалені робочі місця адміністраторів Центру, суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг (посадових осіб) і представників підприємств, організацій, установ міста (надалі – учасники), призначені для надання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктам звернення із застосуванням спеціально обладнаних транспортних засобів (надалі – мобільні офіси) або з використанням цифрових мобільних кейсів (надалі – мобільні кейси) за місцем дислокації суб’єкта(ів) звернення.

1.3. Відповідно до Порядку надання адміністративних, інших публічних послуг через мобільний сервіс поширюється на мешканців Криворізької міської територіальної громади, місце проживання яких задекларовано в м. Кривому Розі, мешканців інших громад – внутрішньо переміщених осіб, які тимчасово проживають у м. Кривому Розі та суб’єктів господарювання (надалі – суб’єкти звернення).

1.4. Стягнення плати із замовників послуг за надання адміністративних, інших публічних послуг населенню через мобільний сервіс не допускається, окрім плати за адміністративні послуги, передбаченої чинним законодавством України.

1.5. Організаційне забезпечення роботи мобільного сервісу здійснюється департаментом адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент).

1.6. Дотримання Порядку є обов’язковим для адміністраторів департаменту та інших посадових осіб, законодавчо уповноважених надавати адміністративні, інші публічні послуги та залучених до обслуговування суб’єктів звернення через мобільний сервіс.

1.7. Порядок розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України з урахуванням Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради, Регламенту Центру, що визначає механізм взаємодії адміністраторів Центру, суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, суб’єктів звернень у відповідності до вимог Законів України «Про адміністративну процедуру», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативних актів України щодо здійснення правового, організаційного й іншого забезпечення при обслуговуванні замовників адміністративних, інших публічних послуг через мобільний сервіс.

1.8. У Порядку використовуються терміни та поняття:

1.8.1 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;

1.8.2 публічна послуга – 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), місцевого самоврядування, підприємст-вами, організаціями, установами;

### 1.8.3 заявка – звернення суб’єкта звернення або його законного представ-ника щодо наміру замовити мобільний сервіс, 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 вебпортал Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради <https://viza.kr.gov.ua> (у розділі «ВІЗА МОБІЛЬНА»), або за телефоном «Гарячої» лінії Центру «Віза» 0-800-500-459.

1.9. Затвердження Порядку та внесення змін до нього здійснюється рішенням виконкому міської ради.

### *ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ФУНКЦІОНУВАННЯ*

### *МОБІЛЬНОГО СЕРВІСУ*

2.1. Основними функціональними вимогами до роботи мобільного сервісу є:

2.1.1 забезпечення швидкого, зручного й економічно ефективного процесу надання доступних адміністративних, інших публічних суб’єктам звернення;

2.1.2 максимальна орієнтація організації роботи на створення доступних комфортних умов для отримання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктами звернення, насамперед які мешкають або функціонують у віддалених мікрорайонах м. Кривого Рогу, або за місцем їх перебування (удома, у центрі реінтеграції або закладі охорони здоров’я, у закладах соціальної сфери тощо, окрім місць позбавлення волі);2.1.3 створення нових можливостей для своєчасного отримання адміні-стративних, інших публічних послуг суб’єктами звернення;

2.1.4 оптимізація порядків отримання суб’єктами звернення адміністра-тивних, інших публічних послуг, у наданні яких спільно беруть участь органи влади різних рівнів;

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

2.1.6 удосконалення процесів муніципального управління;

2.1.7 подальше реформування та побудова ефективної системи надання адміністративних, інших публічних послуг органами місцевого самовряду-вання;

2.1.8 сприяння ефективному зворотному зв’язку органів місцевого самоврядування міста Кривого Рогу з населенням для оперативного реагування на звернення та задоволення його актуальних потреб.

2.2. Надання адміністративних, інших публічних послуг через мобільний сервіс може бути призупинено частково або повністю з огляду на епідеміологічну ситуацію, несприятливі метеорологічні умови, на час повітряної тривоги й надзвичайних ситуацій та в разі запровадження карантинних і додаткових заходів правового режиму воєнного стану на території міста;

2.3. Питання контролю за функціонуванням мобільного сервісу покладається на заступника міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

1. ***ОРГАНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНОГО СЕРВІСУ***

3.1. Організація функціонування мобільного сервісу здійснюється депар-таментом.

3.2. Департаментом збираються та узагальнюються заявки суб’єктів звернень щодо отримання адміністративних, інших публічних послуг із застосуванням мобільного сервісу та готуються відповідні графіки згідно з вимогами чинного законодавства України у сфері трудових відносин, що узгоджуються з керівником відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної в місті ради (у залежності від заявленої послуги) та затверджуються заступником міського голови відповідно до розподілу обов’язків:

3.2.1 щомісячно за пропозиціями виконкомів районних у місті рад на підставі отриманих замовлень від мешканців міста із залученням представників органів самоорганізації населення;

3.2.2 щоденно за наявності заявки від суб’єкта звернення або його законного представника.

3.3. Для організації виїзного обслуговування із залученням посадових осіб органів місцевого самоврядування та інших фахівців згідно з установленим законодавством порядком (у разі необхідності) графіки надсилаються визначе-ним учасникам мобільного сервісу.

3.4. Виїзд мобільної бригади із залученням інших посадових осіб місцевого самоврядування за місцем фактичного перебування суб’єктів звернення здійснюється протягом п’яти робочих днів після оформлення заявки на обслуговування з урахуванням Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») Криворізької міської ради, затвердженого відповідним рішенням міської ради, та протягом п’яти робочих днів після інформування заявника текстовим телефонним повідомленням про готовність вихідного пакета документів. Форма заявки наведена в додатку 1;

3.5. Департаментом забезпечується інформування учасників роботи мобільного сервісу та розсилка графіків виїздів.

3.6. Інформація про здійснення обслуговування із застосуванням мобільного сервісу публікується на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету в мережі Інтернет, вебпорталі Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради, у медіа, на інформаційних стендах департаментів, управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради й районних у місті рад.

3.7. Перед виїздом учасники роботи мобільного сервісу проходять інструктаж згідно з вимогами охорони праці та пожежної безпеки під особистий підпис у відповідному журналі.

3.8. У роботі учасники мобільного сервісу керуються Конституцією України, законами України, Указами Президента України, антикорупційним законодавством, рішеннями міської ради та її виконкому, розпорядженнями міського голови, нормативними документами органів центральної виконавчої влади, чинними нормативно-правовими документами, що стосуються систем управління якістю та інформаційною безпекою, Інструкціями з діловодства в органах місцевого самоврядування міста, з пожежної безпеки, електробезпеки у виконкомі міської ради, з охорони праці, затвердженими відповідними рішеннями виконкому міської ради, розпорядженнями міського голови, Порядком.

3.9. Під час роботи мобільного сервісу здійснюються інформування щодо порядку й умов отримання послуг, консультування та прийом документів на надання послуг, видача попередніх відповідей і результатів надання послуг, у тому числі рішень про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення.

3.10. Перелік адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через мобільний сервіс, затверджується відповідним рішенням міської ради.

3.11. Перелік пільгових категорій громадян, для яких здійснюється органі-зація безкоштовного обслуговування за місцем їх фактичного перебування:

* + 1. Герої України;
    2. особи з інвалідністю внаслідок війни;
    3. учасники бойових дій;
    4. учасники війни;
    5. повні кавалери ордена Трудової слави;

3.11.6 особи з інвалідністю І, ІІ груп, діти з інвалідністю або онкохворі ді-ти, хвороба яких перебуває в стадії ремісії;

* + 1. громадяни, які досягли 75-річного віку;
    2. особи, які тимчасово втратили можливість самостійного пересування, та породіллі (під час перебування в лікарняних закладах, удома), які особисто не можуть звернутися до Центру;
    3. особи, які за висновком лікарсько-консультативної комісії не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги;
    4. багатодітні сім’ї, у яких виховуються 5 і більше дітей, та сім’ї, матері яких мають почесне звання «Мати-героїня»;
    5. постраждалі учасники Революції Гідності;
    6. громадяни, віднесені до І категорії постраждалих унаслідок Чорнобильської катастрофи;
    7. особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;
    8. Почесні громадяни міста Кривого Рогу;
    9. члени сімей загиблих (померлих) захисників чи захисниць України;
    10. члени сімей зниклих безвісти й полонених військовослужбовців.
    11. особи та/або члени їх сімей, які перебувають у центрі реінтеграції або закладі охорони здоров’я.

3.12. Обслуговування зазначених у пункті 3.10. категорій громадян, здійс-нюється в разі пред’явлення документів, що підтверджують наявність пільг.

3.13. У випадку, коли після прибуття адміністратора, іншої посадової особи місцевого самоврядування для здійснення обслуговування за місцем фактичного перебування суб’єкта звернення, надання послуги є неможливим через його відсутність, залишається повідомлення із зазначенням контактної інформації для повторного відвідування (додаток 2). При цьому максимальний час очікування заявника не може перевищувати 15 хвилин. Факт нездійснення обслуговування адміністратором, іншою посадовою особою місцевого самоврядування фіксується в акті про результати обслуговування (додаток 3).

3.14. У випадку, коли суб’єкт звернення не може пред’явити адміністра-тору, іншій посадовій особі місцевого самоврядування документ, що посвідчує його пільгову категорію, для здійснення безкоштовного обслуговування або знаходиться в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, гострого психічного розладу, адміністратор, інша посадова особа місцевого самоврядування мають право залишити місце обслуговування, повідомивши директора департаменту, іншого керівника виконкому міської ради про причину неможливості обслуговування. Такий факт фіксується в акті про результати обслуговування (додаток 3).

3.15. Строки надання адміністративних, інших публічних послуг через мобільний сервіс установлюються відповідно до чинного законодавства з урахуванням необхідного часу на обробку документів та затвердження графіків роботи.

3.16. З метою запобігання виникненню спірних питань між учасником обслуговування із застосуванням мобільного сервісу та суб’єктом звернення, забезпечення можливості якісного обслуговування, здійснення (у разі потреби) службового розслідування, працівниками під час прийому здійснюється відеозапис.

3.17. З метою автоматизації процесу надання послуг через мобільний сервіс використовується програмне забезпечення «Автоматизовані робочі місця користувачів Єдиних Державних реєстрів», «Єдиний державний вебпортал електронних послуг»(Портал Дія), «Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва», «Реєстр Криворізької міської територіальної громади», Комп’ютерна програма «Електронна система оцінки якості надання послуг» (ЕСОЯ), що забезпечують реєстрацію та обробку заяв і документів (звернень) заявників, реєстрацію та обробку видачі готових результатів заяв-никам, формування звітних і статистичних форм результатів роботи мобільного сервісу.

1. ***ОСКАРЖЕННЯ ДІЙ АБО БЕЗДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ МОБІЛЬНОГО СЕРВІСУ***

4.1. Право на адміністративне оскарження відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру» має особа, яка вважає, що прийнятим адміністративним актом чи його виконанням порушено або може бути порушено її право, свобода чи законний інтерес, процедурне рішення або дія, бездіяльність адміністративного органу негативно впливає на її права, свободи чи законні інтереси.

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

1. ***ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ***

5.1. Працівники, які здійснюють прийом із застосуванням мобільного сервісу:

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

5.1.2 забезпечують зворотний зв’язок із суб’єктами звернень щодо якості адміністративних, у тому числі послуг соціального характеру, інших публічних послуг, зокрема шляхом забезпечення вільного доступу до книги відгуків та пропозицій або шляхом залишення відгуку про якість обслуговування за допомогою відповідного посилання на згенерований QR-код.

5.2. Під час обслуговування із застосуванням мобільного сервісу забороняється:

5.2.1 курити, уживати алкогольні/наркотичні речовини в спеціально обладнаних транспортних засобах та поблизу них;

5.2.2 розміщувати в спеціально обладнаних транспортних засобах більшу кількість суб’єктів звернень ніж це передбачено технічними вимогами;

5.2.3 використовувати спеціально обладнані транспортні засоби для перевезення пасажирів (крім перевезення персоналу, задіяного в роботі сервісу) до пунктів призначення;

5.2.4 надавати будь-які послуги під час руху й у місцях, не передбачених відповідним графіком і маршрутом.

5.3. За технічний стан та технічне обслуговування спеціально обладнаних транспортних засобів, на основі яких функціонує мобільний сервіс (справність механізмів, технічний огляд, у тому числі перед виїздом, тощо), відповідає водій транспортного засобу.

5.4. Водій транспортного засобу зобов’язаний здійснювати перевезення персоналу, задіяного в роботі мобільних офісів, до пункту призначення відповідно до маршруту й розкладу руху.

5.5. У випадках захворювання або поганого самопочуття водія транспорт-ного засобу, виявлення несправності транспортного засобу, що може створювати загрозу для безпеки дорожнього руху, або інших, що унеможливлює виїзд автотранспорту, департамент забезпечує невідкладне інформування населення про зміни в обслуговуванні, зокрема через вебпортал Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради й офіційний вебсайт Криворізької міської ради та її виконавчого комітету.

5.6. Адміністратори, інші посадові особи місцевого самоврядування, які здійснюють обслуговування через мобільний сервіс за місцем фактичного перебування суб’єктів звернення:

5.6.1 здійснюють прийом суб’єктів звернень згідно з графіком;

5.6.2 несуть відповідальність за збереження та належне використання спеціального обладнання.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***