*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*14.04.2021 №146,*

*зі змінами від19.05.2021 №240,*

*16.06.2021 №311,* *22.08.2025 №1057*

***ТЕХНІЧНИЙ РЕГЛАМЕНТ***

***Центру адміністративних послуг***

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

***1. Загальні положення***

1.1. Технічний регламент Центру адміністративних послуг «Віза» **(«Центр Дії»)** виконкому Криворізької міської ради (надалі – Технічний регламент) є нормативним документом, який визначає основні технічні вимоги до організації обслуговування відвідувачів у Центрі адміністративних послуг «Віза» **(«Центр Дії»)** виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр «Віза»), його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях Центру «Віза», технічного оснащення робочих місць адміністраторів Центру «Віза» та посадових осіб відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, повноважних представників підприємств, організацій, установ − надавачів адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», санітарні та інші вимоги.

1.2. Затвердження Технічного регламенту, скасування та внесення змін до нього здійснюється за рішенням виконкому міської ради.

1.3. Дотримання вимог Технічного регламенту є обов’язковим для адміністраторів Центру «Віза» та посадових осіб відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, повноважних представників підприємств, організацій, установ − надавачів адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза».

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання Технічного регламенту здійснює департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради із залученням адміністративно-господарчого відділу та **управління технічного захисту інформації та інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради**, виконкомів районних у місті рад відповідно до наданих повноважень.

***2. Основні вимоги до технічного оснащення Центру***

2.1. Загальна кількість робочих місць, за якими здійснюється прийом відвідувачів, визначається, виходячи з кількості адміністраторів, які працюють у Центрі «Віза», з конструктивних особливостей приміщень, що мають забезпечуватися належним технічним та технологічним оснащенням.

**2.2. Загальні вимоги до технічного оснащення робочого місця:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Меблі** | **Комп’ютерний стіл, 1 тумба, крісло або стілець, шафа для одягу (або вішак), шафа для документів** |
| **Сейф** | **Індивідуальний сейф або металева шафа** |
| **Робоча станція** | **Системний блок, ноутбук або моноблок (специфікація обладнання з відповідністю вимогам для роботи з 64-роз-рядним програмним забезпеченням), аудіо-вихід/вхід на передній панелі, не менше ніж два порти USB.**  **Монітор з діагоналлю не менше 19,5 дюймів.**  **Клавіатура, маніпулятор типу «миша», зчитувач штрих-кодів та/або QR-кодів.**  **Програмна частина (з відповідною ліцензійною версією): операційна система «Microsoft Windows», антивірусне програмне забезпечення з можливістю оновлення та технічною підтримкою від виробника, програмне забезпечення для електронного документообігу, офісне програмне забезпечення для роботи з різними типами документів: текстами, електронними таблицями, презентаціями, базами даних тощо** |
| **Інше периферій-не обладнання** | **Індивідуального користування: багатофункціональний прист-рій або принтер зі сканером, вебкамера, навушники, мікрофон (опціонально) або колонки.**  **Загального користування: багатофункціональний пристрій, принтер з кольоровим друком.**  **Для забезпечення роботи:**  **«ГАРЯЧОЇ» лінії Центру «Віза»: телефони з підтримкою IP-телефонії;**  **рецепції: планшет для обслуговування людей з порушеннями слуху** |
| **Резервне живлен-ня** | **Джерело безперебійного живлення та дизельний генератор** |
| **Мережева інфраструктура** | **Локальна мережа, маршрутизатор та доступ до мережі «Інтернет»** |
| **Серверна інфраструктура** | **Серверна стійка з мережевими екранами та відповідними ліцензіями захисту, сервером і системою збереження даних з можливістю резервування та відновлення, джерелом безперебійного живлення:**  **програмно-апаратний комплекс «Електронний архів»;**  **програмно-апаратний комплекс «Електронний архів №2»;**  **сервер «Хмарна АТС»;**  **сервер для комп’ютерної програми «Електронна система керування чергою «IS-Line»;**  **сервер Реєстру Криворізької міської територіальної громади;**  **транспортний сервер для організації електронної взаємодії власної інформаційно-комунікаційної системи з відомчою інформаційною системою Державної міграційної служби України** |
| **Спеціалізоване обладнання, від-повідно до по-кладених функ-ціональних обо-в’язків на адмі-ністраторів** | **Для забезпечення обслуговування замовників:**  **паспортних послуг – комплексна система захисту інформації (комутаційна шафа в окремому приміщенні для організації каналу конфіденційного зв’язку), робоча станція для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи в комплектації з відповідними характеристиками, зазначеними в методиці розгортання комплексної системи захисту інформації;**  **транспортних послуг − в окремому приміщенні обладнання для друку посвідчення водія, свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу з відповідними характеристиками, зазначеними в методиці розгортання типового робочого місця користувача інформаційно-комунікаційної системи Єдиного державного реєстру транспортних засобів;**  **електронних довірчих послуг − в окремому приміщенні робоча станція генерації зі спеціалізованим програмним забезпеченням без доступу до мережі «Інтернет»** |
| **Телефон** | **Індивідуальний (внутрішня АТС)** |
| **Електронна сис-тема керування чергою** | **Основний термінал, термінал для людей з порушеннями функцій, телевізор, планшети оцінки якості обслуговування** |
| **Серверне примі-щення** | **Системи кондиціювання, пожежної та охоронної безпеки** |
| **Система відео-спостереження** | **Загальна** |

2.3. Вимоги, зазначені в пункті 2.2, не є вичерпними та відповідно до чинного законодавства України, що стосується змін до переліку послуг і функціональних обов’язків адміністраторів Центру «Віза», посадових осіб відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, повноважних представників підприємств, організацій, установ − надавачів адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», можуть бути уточнені.

**2.4. Інші вимоги до приміщень, інформаційного забезпечення Центру «Віза», доступу посадових осіб до приміщення, у якому розташоване серверне обладнання, задіяне в роботі Центру «Віза», відповідно до розпорядження міського голови, організації прийому та передачі результатів надання адміністративних, інших публічних послуг суб’єкту звернення, зазначені у відповідному рішенні міської ради, яким затверджено Регламент Центру «Віза».**

2.5. Санітарні вимоги до приміщень Центру «Віза»:

2.5.1. Вологе прибирання – щодня не менше двох разів з використанням мийних та дезінфікуючих засобів.

2.5.2. Генеральне прибирання – не рідше разу на рік з використанням мийних та дезінфікуючих засобів.

2.5.3. Очищення віконних поверхонь – не рідше двох разів на рік.

2.5.4. Наскрізне провітрювання приміщень – щоденно: улітку – 25−35 хв., узимку – 5−10 хв.

2.5.5. Наявність та вільний доступ до кімнат особистої гігієни.

2.6. Інші вимоги:

2.6.1 забезпечення доступу до приміщень Центру «Віза» та робочих місць особам з інвалідністю, відповідно до вимог Державних будівельних норм України;

2.6.2 наявність та вільний доступ до:

2.6.2.1 облаштованих місць для очікування та самообслуговування замовників;

2.6.2.2 мережі Інтернет за допомогою безпровідної технології Wi-Fi;

2.6.2.3 терміналів для здійснення безготівкових платежів;

2.6.2.4 інформаційних сенсорних кіосків;

2.6.3 наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації;

**2.6.4** **забезпечення автоматичного резервного живлення засобами індивідуальних джерел безперебійного живлення;**

2.6.5 забезпечення приміщень засобами фізичної охорони або охоронною сигналізацією.

***3. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі***

3.1. У роботі Центру «Віза» задіяні:

3.1.1. З питань безпосереднього обслуговування відвідувачів із застосуван-ням електронної системи керування чергою:

3.1.1.1 адміністратори Центру «Віза»;

3.1.1.2 посадові особи відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, повноважні представники підприємств, організацій, установ − надавачі адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», відповідно до рішення виконкому міської ради.

3.1.2. З питань організації роботи електронної системи керування чергою, попереднього консультування: департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (адміністратори рецепції).

3.2. Прийом відвідувачів у Центрі «Віза» (крім прийому адміністраторами Центру «Віза» на віддалених робочих місцях) здійснюється шляхом застосу-ванням електронної системи керування чергою.

3.3. Реєстрація в електронній системі керування чергою має забезпечувати автоматизований розподіл відвідувачів за напрямами роботи Центру «Віза» та черговість прийому відвідувачів адміністраторами Центру «Віза», посадовими особами відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, повноважними представниками підприємств, організацій, установ − надавачами адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза».

**3.4. Авторизація в електронній системі керування чергою здійснюється за допомогою інтегрованої системи електронної ідентифікації або через «Картку криворіжця».**

**3.5.** При реєстрації в електронній системі керування чергою на талоні реєстрації відображається інформація про:

* + 1. найменування Центру «Віза»;
    2. питання, що є предметом звернення;
    3. номер реєстрації або попередньої реєстрації в системі;
    4. суб’єкта звернення: прізвище, ім’я, по батькові, номер мобільного телефону, код з текстового телефонного повідомлення, інше (опціонально);
    5. для попередньої реєстрації:
       1. дату та час для обслуговування з інтервалом часу для підтвердження;
       2. адресу для обслуговування в Центрі «Віза»;
    6. дату та час здійснення попередньої реєстрації.

**3.6.** **Електронна система керування чергою забезпечує можливість попереднього запису та його скасування.**

**3.7.** **Попередній запис / скасування попереднього запису забезпечується, у числі іншого, за рахунок вільного доступу до інформаційних терміналів або місць самообслуговування, за допомогою:**

**3.7.1** відповідного сервісу на вебпорталі Центру «Віза» у мережі Інтернет;

**3.7.2** мобільного застосунку «Ваш Центр адміністративних послуг «Віза»;

**3.7.3 чат-ботів у месенджерах мобільних операційних систем «Android» та «IOS».**

**3.8.** Попередній запис за відповідним питанням, що є предметом звернення, із зазначенням запланованої дати та часу прийому відображається в реєстраційному талоні відповідно до пункту 3.4.

**3.9.** Прийом відвідувачів, що звертаються за попереднім записом, здійснюється виключно після підтвердження попередньої реєстрації на терміналі електронної системи керування чергою або в мобільному застосунку в указаний інтервал часу з реєстраційним талоном першочергового пріоритету.

**3.10.** Кількість відвідувачів, які реєструються за попереднім записом, за кожним окремим питанням, що є предметом звернення, не має перевищувати, у середньому розрахунку, чотирьох осіб на кожну робочу годину прийому.

**3.11.** Залежно від специфіки питання, що є предметом звернення, за узгодженим рішенням керівника повноважного представника підприємства, організації, установи − надавача адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», та керівника Центру «Віза», зазначені в пункті 3.9 обмеження можуть бути змінені або скасовані. Таке рішення не може погіршувати стан обслуговування відвідувачів, які звернулися до Центру «Віза» без попереднього запису, та своєчасність прийому відвідувачів, записаних раніше.

**3.12.** Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи керування чергою – до 2 хвилин.

**3.13.** **Середній час обслуговування (одного відвідувача) – 10 хвилин, при цьому на 1 вхідний пакет документів має здійснюватись 1 реєстрація в електронній системі керування чергою. У випадку, коли один заявник отримує один вид послуг, при наявності у нього одночасно більше одного вхідного пакета документів, – максимальна кількість на 1 талон не повинна перевищувати 3 вхідні пакети документів.**

**3.14.** Час технічної перерви адміністратора – 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

**3.15.** Керівник Центру «Віза» та керівники повноважних представників підприємств, організацій, установ − надавачів адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», зобов’язані вживати заходів для максимального зменшення часу очікування відвідувачами в черзі.

**3.16.** Години прийому відвідувачів у Центрі «Віза» за окремими видами послуг можуть бути розширені відповідно до специфіки діяльності суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, залучених до роботи Центру «Віза».

**3.17.** Реєстрація звернень здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста, затвердженої відповідним рішенням виконкому міської ради.

**3.18.** Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів і оформлених результатів надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі «Віза» здійснюються відповідно до Положення про комп’ютерну програму «Електронна система оцінки якості надання послуг», затвердженого відповідним рішенням виконкому міської ради.

***4. Відповідальність за недотримання Технічного регламенту***

4.1. За недотримання вимог Технічного регламенту посадові особи виконкому міської ради несуть дисциплінарну та адміністративну відповідальність у порядку й відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.2. За недотримання вимог Технічного регламенту повноважними представниками підприємств, організацій, установ − надавачами адміністратив-них, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради вносить пропозиції їх керівним органам про вжиття необхідних заходів реагування.

4.3. Директор департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у випадку виявлення порушень Технічного регламенту особами, зазначеними в пункті 4.2, має право звернутися до відповідного органу, підприємства чи організації з вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни повноважного представника.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***