

**Порядок
роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора управління
адміністративних послуг Хмельницької міської ради із застосуванням сервісу
«Мобільний адміністратор»**

Загальні положення

Порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради (далі – УАП) із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» (далі – Порядок) розроблено з метою забезпечення доступності послуг та підвищення якості обслуговування окремих категорій мешканців Хмельницької міської територіальної громади (далі – ТГ).

1. Визначення термінів:

публічна послуга – юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення;

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 здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону;

«Мобільний адміністратор» – надання адміністративних, інших публічних послуг мешканцям ТГ з категорій осіб, які визначені в пункті 11 Порядку, за місцем їх проживання/перебування із застосуванням «Мобільної валізи» в межах території Хмельницької міської територіальної громади;

«Мобільна валіза» – ручний мобільний комплект технічних засобів, у т.ч. програмне забезпечення, з вільним доступом до мережі Інтернет. До складу мобільної валізи входить: ноутбук, портативний або компактний стаціонарний принтер, портативний сканер, мобільний модем, підсилювач сигналу мобільного зв'язку, зчитувач ID-карт (паспортів громадян України у формі картки), відеореєстратор, інше обладнання;

місце надання послуг – місце в межах території Хмельницької міської територіальної громади, де є потреба надання послуг (зокрема місце знаходження пошкодженого чи знищеного майна, тощо), житло, заклади охорони здоров'я, соціального захисту, інші заклади, підприємства, установи та організації, де проживають/перебувають мешканці ТГ;

«Мобільна валіза» може також використовуватися за потреби працівниками УАП, в тому числі під час відряджень, нарад, семінарів, тощо.

2. Надання адміністративних та інших публічних послуг і видача результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) здійснюється шляхом виїздів адміністратора(-ів), при необхідності - представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (за згодою), з метою обслуговування мешканців ТГ з категорій осіб, які визначені в пункті 11 Порядку.

3. Фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної, іншої публічної послуги в межах території ТГ, незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом.

4. Порядок надання адміністративних послуг (прийняття заяви та інших документів, опрацювання справи, передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення) визначається Законом України «Про адміністративні послуги» та Регламентом УАП.

5. Надання адміністративних та інших публічних послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється згідно затвердженого міською радою Переліку адміністративних послуг, що надаються через УАП, за виключенням послуг щодо оформлення

біометричних документів.

6. Надання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за місцем проживання/перебування суб'єктів звернень відбувається відповідно до графіку роботи Хмельницької міської ради за попереднім узгодженням із суб'єктами звернень дати та часу візиту відповідно до Порядку.

Під час складання маршрутів та визначення місць надання послуг обов'язково враховуються умови для безпечного пересування відповідними автошляхами та перебування в населених пунктах, адміністративних та інших будівлях, житлових приміщеннях тощо. Під час повітряної тривоги послуга із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» не надається.

7. Захист інформації із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

8. Стягнення додаткової плати за надання послуг із застосування сервісу «Мобільний адміністратор» не допускається.

9. Організаційне забезпечення діяльності із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор», координація використання обладнання «Мобільна валіза» для виконання інших завдань з метою задоволення потреб мешканців ТГ відповідно до пункту 11 Порядку покладається на виконавчий комітет Хмельницької міської ради та УАП в межах компетенції.

10. Прийом-передача «Мобільної валізи» для забезпечення роботи із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» реєструється в журналі обліку надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» та прийому-передачі «Мобільної валізи» за формою згідно з додатком 1 до Порядку.

Замовлення та надання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення

11. Адміністративні та інші публічні послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за місцем проживання/перебування суб'єктів звернення надаються особам з маломобільних груп населення.

До маломобільних груп населення відносяться люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями (фізичними, сенсорними, психічними, розумовими), які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуг, сприйнятті необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема:

- а) особи, які за станом здоров'я не можуть самостійно пересуватися;
- б) особи з інвалідністю, які мають обмеження щодо мобільності (особи з інвалідністю на протезах; особи з інвалідністю з порушенням зору, що користуються білою тростиною; особи з інвалідністю, що використовують під час руху додаткові опори (милиці, ціпки); особи з інвалідністю, що пересуваються на кріслах колісних, які приводяться в рух вручну);
- в) немічні люди, мобільність яких знижена через старіння організму (особи з інвалідністю по старості);
- г) вагітні жінки на останніх місяцях вагітності, які перебувають на лікуванні в медичних закладах;
- д) особи (в т.ч. військовослужбовці), які перебувають на тривалому стаціонарному лікуванні та потребують стороннього догляду;

е) інші особи в обґрунтованих випадках.

11.1 Не здійснюється надання послуг сервісу "Мобільний адміністратор":

- а) для осіб з інфекційними хворобами;
- б) для осіб, які перебувають на самоізоляції, обсервації та карантині;
- в) у слідчих ізоляторах та ізоляторах тимчасового тримання;
- г) у закладах з надання психіатричної допомоги;
- д) у разі запровадження додаткових заходів правового режиму воєнного стану, які унеможливають надання таких послуг;
- е) в інших обґрунтованих випадках (поломка автомобіля або обладнання «Мобільної валізи», відсутність пального, тощо).

12. Для отримання адміністративної, іншої публічної послуги необхідно подати заявку про отримання послуги за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» (далі – заявку) до УАП, його територіальних підрозділів, в один з наступних способів:

- а) особисто;
- б) телефоном;
- в) в електронній формі: на електронну пошту УАП або на офіційному сайті УАП <https://cnap.khm.gov.ua>.

13. Заявку може подавати суб'єкт звернення, представник (законний представник), родич, староста, соціальний працівник, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту, інший заклад або установа, де проживає/перебуває суб'єкт звернення.

Заявки у письмовій та електронній формі подаються суб'єктами, зазначеними в абзаці 1 цього пункту, а заявки, подані усно, оформлюються УАП за формою згідно з додатком 2 до Порядку. Заявки реєструються УАП в Журналі обліку надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за формою згідно з додатком 1 до Порядку.

14. УАП забезпечує прийняття та розгляд заявки невідкладно після її надходження, але не пізніше наступного робочого дня, зокрема:

а) уточнює належність суб'єкта звернення до немобільних або маломобільних груп населення згідно з пунктом 11 Порядку. Для підтвердження належності суб'єкта звернення до категорії осіб, які мають право на отримання послуг з використанням «Мобільної валізи», особа-заявник надає паспорт громадянина України, пенсійне посвідчення, посвідчення особи з інвалідністю, медичну довідку;

б) встановлює наявність обставин, які перешкоджають наданню послуг з використанням «Мобільної валізи»;

в) за потреби уточнює суть заявки, ідентифікує адміністративну або іншу публічну послугу згідно з Переліком послуг, наявність підстав для її отримання;

г) надає вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги (в т.ч. розміру адмінзбору та можливості його сплати під час надання послуги для платних адміністративних послуг), переліку необхідних для одержання адміністративної послуги документів;

д) з'ясовує наявність повного переліку документів, необхідних для отримання визначеної адміністративної послуги відповідно до вимог чинного законодавства України та інформаційної картки;

е) за потреби завчасно друкує бланк відповідної заяви на отримання адміністративної послуги, опис вхідного пакету документів та/або формує такі заяву і опис шляхом внесення відповідних даних суб'єкта звернення;

є) узгоджує дату та час візиту до суб'єкта звернення за вказаною у заявці адресою, повідомляє про застосування сервісу «Мобільний адміністратор». Адміністратор повідомляє інформацію про дату, час та місце, за якими буде надана послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати, якщо така можливість відсутня під час надання послуги;

ж) фіксує дату та час виїзду адміністратора, суб'єкта надання адміністративної або іншої публічної послуги до суб'єкта звернення, результат виїзду в Журналі надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор».

15. УАП за заявкою може відмовити у наданні послуги у випадках:

а) суб'єкт звернення не належить до категорій, визначених в пункті 11 Порядку;

б) послуга не включена до відповідного Переліку послуг, що надаються із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»;

в) суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами території громади, які обслуговуються із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»;

г) надання необхідної суб'єкту звернення адміністративної послуги неможливе, враховуючи місце реєстрації фізичної особи, місцезнаходження/місце провадження діяльності юридичної особи або місцезнаходження відповідного об'єкта нерухомого майна;

- д) є відмова в наданні згоди на аудіо- та відеофіксацію;
- е) в особи-заявника відсутні необхідні для надання адміністративної послуги документи в повному обсязі. У цьому випадку адміністратор зобов'язаний надати особі-заявнику вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги;
- є) відсутності суб'єкта звернення в узгоджений час та у визначеному місці;
- ж) у разі порушення прав адміністраторів на повагу особистої гідності, справедливе і шанобливе ставлення до себе з боку громадян, безпечні умови праці;
- з) наявності видимих ознак того, що суб'єкт звернення не здатен усвідомлювати значення своїх дій та (або) керувати ними, має ознаки алкогольного або наркотичного сп'яніння.

16. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 15 Порядку.

17. За необхідності до виїзду разом з адміністратором або самостійно може бути залучений представник суб'єкта надання адміністративної або іншої публічної послуги.

18. Під час виконання адміністратором своїх посадових обов'язків із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення, його представника (законного представника) може проводитися відео та аудіо фіксація за допомогою відповідних технічних засобів.

Відео та аудіо записи (відео та аудіо файли) виконання адміністратором своїх посадових обов'язків із застосування сервісу «Мобільний адміністратор» зберігаються на визначеному керівником УАП комп'ютері в окремому архіві з обмеженим доступом протягом трьох місяців з дня надання послуги, та можуть бути використані для оцінки виконання адміністратором своїх посадових обов'язків, для з'ясування обставин у випадку надходження скарги від суб'єкта звернення, чи особи-заявника, для захисту законних прав та інтересів адміністраторів.

Розповсюдження таких відео та аудіо записів, надання їх третім особам, за виключенням правоохоронних органів у встановленому законом порядку, не допускається.

Відповідальність

19. Адміністратор, представник суб'єкта надання адміністративної або іншої публічної послуги, особи, які їх супроводжують (водій, представник служби охорони у разі наявності тощо) несуть відповідальність згідно чинного законодавства за розголошення персональних даних суб'єктів звернень та іншої інформації, що стала їм відома під час роботи «Мобільного адміністратора».

20. Адміністратор несе персональну відповідальність за збереження «Мобільної валізи» під час роботи із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор», забезпечує збереження печатки та захищеного носія ключової інформації.

21. Дії та рішення адміністратора, суб'єкта надання адміністративної та іншої публічної послуги щодо реалізації положень Порядку можуть бути оскаржені у встановленому законодавством порядку.

Секретар міської ради

Віталій ДІДЕНКО

Начальник управління
адміністративних послуг

Олексій ХОХЛОВ

Додаток 1
до Порядку роботи пересувного віддаленого робочого
місця адміністратора управління адміністративних послуг
Хмельницької міської ради із застосуванням сервісу
«Мобільний адміністратор»

ЖУРНАЛ
обліку надання послуг за місцем проживання/перебування
із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» та прийому-передачі «Мобільної валізи»

№ з/п	Дата звернення	ПІБ суб'єкта звернення, адреса місця проживання/перебування, конт. телефон	Підстава для отримання послуги	ПІБ особи, яка подала звернення та статус (представник, родич, староста, соцпрацівник, заклад/установа), конт. телефон	Адреса місця надання послуги	Назва послуги або її код	Підпис, прізвище та ініціали адміністратора, що прийняв звернення	Узгоджена дата та час обслуговування	ПІБ адміністратора, який виїхав для обслуговування та прийняв «Мобільну валізу»	Дата, час, підпис адміністратора, який виїхав для обслуговування та прийняв «Мобільну валізу»	Результат виїзду	Дата, час, підпис особи, яка повернула «Мобільну валізу»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Начальник управління
адміністративних послуг

Олексій ХОХЛОВ

Додаток 2
до Порядку роботи пересувного віддаленого робочого
місця адміністратора управління адміністративних послуг
Хмельницької міської ради із застосуванням сервісу
«Мобільний адміністратор»

Начальнику управління адміністративних послуг
Хмельницької міської ради

_____	_____
_____	_____
(ПІБ суб'єкта звернення)	(ПІБ особи-заявника ¹)
_____	_____
_____	_____
(адреса місця проживання/перебування суб'єкта звернення, в т.ч. назва закладу/установи)	(адреса місця проживання/перебування особи-заявника або назва ОМС, закладу/установи, посада)
_____	_____
_____	_____
(реквізити паспорта/іншого документа, що посвідчує особу суб'єкта звернення)	(реквізити паспорта/іншого документа, що посвідчує особу особи-заявника (крім посадових осіб))
_____	_____
(контактний телефон суб'єкта звернення)	(контактний телефон особи-заявника)

ЗАЯВКА
про отримання послуги за місцем проживання/перебування
із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»

Прошу надати “_____” _____ 20_____ з _____ по _____
(дата) (з якої по яку годину)

адміністративну послугу _____

(назва послуги)

за адресою: _____

(повна адреса, код вхідних дверей)

Підставою отримання послуги є належність до маломобільної групи *(необхідне відмітити)*:

- а) особи, які не можуть самотійно пересуватися;
- б) особи з інвалідністю, які мають обмеження щодо мобільності (особи з інвалідністю на протезах; особи з інвалідністю з порушенням зору, що користуються білою тростиною; особи з інвалідністю, що використовують під час руху додаткові опори (милиці, ціпки); особи з інвалідністю, що пересуваються на кріслах колісних, які приводяться в рух вручну);
- в) немічні люди, мобільність яких знижена через старіння організму (особи з інвалідністю по старості);
- г) вагітні жінки на останніх місяцях вагітності, які перебувають на лікуванні в медичних закладах;
- д) особи (в т.ч. військовослужбовці), які перебувають на тривалому стаціонарному лікуванні та потребують стороннього догляду;

¹ «Особа-заявник» - представник (законний представник), родич, староста, соціальний працівник, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту, інший заклад або установа, де проживає/перебуває суб'єкт звернення.

е) інші особи в обґрунтованих випадках. _____

(зазначити)

« ____ » _____ 20 ____
(дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

ПРИМІТКА (не застосовується до осіб-заявників, які є посадовими особами)

Відповідно до ст.11 Закону України «Про інформацію», ст.7 Закону України «Про доступ до публічної інформації» забороняю без моєї згоди передачу інформації відносно мене третім особам.

(підпис)

Відповідно до ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» надаю згоду на обробку та використання моїх персональних даних для здійснення повноважень, пов'язаних із розглядом цього звернення.

(підпис)

Надаю згоду на проведення відео та аудіо фіксації під час надання адміністративної послуги із застосуванням «Мобільної валізи» та зобов'язуюсь попередити всіх присутніх при цьому осіб.

(підпис)

Звернення прийнято/оформлено на підставі усного звернення (необхідне підкреслити)

« ____ » _____ 20 ____

Адміністратор _____
(підпис, печатка) (прізвище, ініціали)

Начальник управління
адміністративних послуг

Олексій ХОХЛОВ