

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення виконавчого комітету
Слобожанської селищної ради
від 18 липня 2018 року № 290
_____ І.КАМІНСЬКИЙ

ІНСТРУКЦІЯ

з надання адміністративних послуг, інших публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання – мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради в ході виїзного обслуговування

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інструкція з надання адміністративних послуг, інших публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання – мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради в ході виїзного обслуговування (надалі – Інструкція) визначає механізм організації роботи адміністраторів центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, інших посадових осіб місцевого самоврядування Слобожанської селищної ради із застосуванням спеціального обладнання для обслуговування за місцем перебування суб'єктів звернення, обмежених у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця для роботи адміністратора центру відповідно до пункту 4 ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги».

1.2. Інструкцію розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, з урахуванням Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, який визначає механізм взаємодії адміністраторів Центру надання адміністративних послуг (надалі – Центр), 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 публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання – мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру.

1.3. В Інструкції використовуються терміни та поняття:

1.3.1. спеціальне обладнання - мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора Центру – це мобільне автоматизоване робоче місце

адміністратора, іншої посадової особи місцевого самоврядування Слобожанської селищної ради з використанням компактного кейсу з ноутбуком, принтером, сканером і модемом для надання адміністративних, інших публічних послуг мешканцям Слобожанської об'єднаної територіальної громади, обмеженим у пересуванні, за місцем їх перебування (вдома, 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 юридичним особам органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями, установами;

1.3.4. виїзне обслуговування (надалі - ВО) – обслуговування, що здійснюється за межами Центру, приміщень суб'єктів надання адміністративних послуг: консультування, 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: snar@slobozhanska-gromada.gov.ua або за телефоном Центру (056) 753-60-55.

1.4. Основні функціональні вимоги до організації обслуговування за принципом ВО:

1.4.1. забезпечення швидкого, зручного й економічно ефективного процесу надання адміністративних послуг, 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 (в тому числі з обмеженими фізичними можливостями);

1.4.3. створення нових можливостей для своєчасного отримання адміністративних, інших публічних послуг;

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

1.4.5.підвищення ефективності управління соціальними програмами на місцевому рівні.

1.5. До ВО можуть залучатися адміністратори Центру та інші посадові особи місцевого самоврядування Слобожанської селищної ради.

1.6. Питання організації ВО покладається на начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, координація роботи – на секретаря виконавчого комітету Слобожанської селищної ради.

1.7. Затвердження Інструкції та внесення змін до неї здійснюється відповідними рішеннями виконкому Слобожанської селищної ради.

2.ОРГАНІЗАЦІЯ ВИЇЗНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Перелік адміністративних послуг, інших публічних послуг, що надаються за принципом ВО, затверджуються відповідними рішеннями селищної ради.

2.2. Перелік категорій громадян, для яких здійснюється організація безкоштовного ВО:

2.2.1. інваліди 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. інваліди I,II групи-діти інваліди;

2.2.7.громадяни,які досягли 80-річного віку,

(при пред'явленні підтверджуючих документів та за наявності у них 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 Інтернет-банкінгу, через принтер мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру).

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 використанням відеокамери (за згодою суб'єкта звернення).

2.6. Про проведення відеозйомки замовник попереджається заздалегідь при оформленні заявки на ВО.

2.7. Виїзд здійснюється протягом п'яти днів після оформлення заяви на ВО, з урахуванням Регламенту роботи Центру. Графік виїздів погоджується з головою Слобожанської селищної ради.

2.8. З метою автоматизації процесу надання послуг у ході ВО використовується програмне забезпечення «Автоматизовані робочі місця користувачів Єдиних Державних реєстрів», операційна система Microsoft Windows 7 Enterprise SPI, мобільна версія програми віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області «Відкрита влада», що забезпечує:

2.8.1. реєстрацію та обробку заяв і документів суб'єктів звернень;

2.8.2. реєстрацію та обробку видачі готових результатів суб'єктам звернень;

2.8.3. організацію документообігу;

2.8.4. формування звітних та статистичних форм роботи.

2.9. Суб'єкт звернення зобов'язаний забезпечити умови для здійснення ВО, а саме:

2.9.1. безпечне перебування осіб, які здійснюють ВО у приміщенні;

2.9.2. надати місце, обладнане столом, стільцем для здійснення прийому.

2.10. У разі відсутності зазначених умов, адміністратор або посадова особа місцевого самоврядування залишає місце ВО, пояснюючи причини. Повторний виїзд до замовника здійснюється в разі надання ним повторної заявки.

2.11. У випадку, коли після прибуття відповідальної особи для здійснення ВО надання послуги не є можливим через відсутність суб'єкта звернення, адміністратором або 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 або посадовою особою місцевого самоврядування фіксується в акті (додаток 2).

2.12. У випадку, коли суб'єкт звернення не може пред'явити адміністратору або посадовій особі місцевого самоврядування документ, що посвідчує його соціальну категорію (відповідно до пункту 2.2 Інструкції), адміністратор або посадова особа місцевого самоврядування має право покинути місце ВО, повідомивши про причину неможливості обслуговування начальника Центру, начальника іншого виконавчого органу селищної ради. За таким фактом складається акт (додаток 2).

3. ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО Й МАТЕРІАЛЬНОГО ОСНАЩЕННЯ МОБІЛЬНОГО АВТОМАТИЗОВАНОГО РОБОЧОГО МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРА ЦЕНТРУ

Мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора Центру має бути оснащено обладнанням:

3.1. Компактний кейс з ноутбуком, принтером, сканером і модемом, з мобільним зв'язком 3С-інтернет (1 шт.).

3.2. Штampi, печатки працівників.

3.3. РОЗ-термінал (1 шт., за наявності).

3.4. Відеокамера (1 шт.).

3.5. Рідер (1 шт., за наявності).

3.6. Бахіли поліетиленові, одноразові (1 шт.).

3.7. Канцелярські товари та папір формату А-4 у необхідній кількості.

3.8. Сумка для документів (1 шт.)

4. ПОРЯДОК ПОДАЧІ, РЕЄСТРАЦІЇ ТА ОБРОБКИ ЗАЯВОК НА ВО

4.1. Виїзд здійснюється за наявності заявки на ВО від суб'єкта звернення/представника, опрацьованої начальником центру адміністративних послуг виконкому Слобожанської селищної ради, у взаємодії з керівником відповідного відділу, іншого виконавчого органу селищної ради, (у залежності від заявленої послуги) та підтвердженої суб'єктом звернення/представником при повторному інформуванні відповідальним адміністратором центру надання адміністративних послуг виконкому Слобожанської селищної ради за телефоном.

4.2. Для запису на ВО суб'єкт звернення/представник подає заявку одним зі способів:

4.2.1 за телефоном (056)753-60-55 відповідно до графіка роботи Центру;

4.2.2 шляхом звернення до адміністратора Центру в усній або письмовій формі відповідно до графіка роботи Центру;

4.2.3 на електронну адресу: cnar@slobozhanska-gromada.gov.ua 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 соціальна категорія;

4.3.3 реквізити документа, що підтверджує соціальну категорію;

4.3.4 найменування заявленої послуги;

4.3.5 адреса місця реєстрації;

4.3.6 адреса для здійснення ВО;

4.3.7 контактний телефон заявника;

4.3.8 прізвище, ім'я та по батькові представника, якщо заявку подає представник;

4.3.9 контактний телефон представника, якщо заявку подає представник.

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

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

4.6 Заявки, що надійшли до Центру, щоденно, не пізніше 15.00 години, розглядаються начальником Центру надання адміністративних послуг виконкому Слобожанської селищної ради, або його заступником, оперативно узгоджуються з керівником відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу селищної ради (у залежності від заявленої послуги); направляються відповідальному адміністратору, яким формується база даних ВО та складається графік ВО на наступний день.

4.7 Внутрішнім розпорядчим актом визначити графік, періодичність виїздів та інші необхідні вимоги.

4.8 Графік подається на затвердження – голові селищної ради.

4.9 Здійснюється замовлення автотранспорту.

5. ПРИЙОМ ДОКУМЕНТІВ

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

5.1.1 мати службове посвідчення;

5.1.2 здійснювати консультацію й прийом документів тільки в

присутності представника адміністрації закладу соціального захисту або охорони здоров'я;

5.1.3 погоджувати дату та час наступного ВО;

5.1.4 дотримуватися Єдиних вимог (стандартів) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, розроблених Міністерством економічного розвитку і торгівлі України.

5.2. Під час здійснення ВО адміністратор, 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 відчують труднощі при пересуванні, - пам'ятати, що інвалідний візок - недоторканий простір людини, неприпустимо опиратися на нього, штовхати, котити візок 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. Прийом суб'єктів звернення складається з таких етапів:

5.3.1 ідентифікації та реєстрації в журналі;

5.3.2 прийом документів;

5.3.3 формування пакетів документів.

5.4. При зверненні 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, посадова особа місцевого самоврядування, яка здійснює ВО:

5.5.1 перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці 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 внесення 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.

5.6 Після завершення ВО адміністратор, який здійснював прийом, передає прийняті від суб'єктів звернення документи з відміткою «Виїзне обслуговування» до структурних підрозділів Слобожанської селищної ради та суб'єктів надання адміністративних послуг, про що робиться відмітка у листах про проходження справ.

5.7 Адміністратор центру надання адміністративних послуг виконкому Слобожанської селищної 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 зробити 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 надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради.

5.9 Адміністратор центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради в день отримання вихідного пакета документів від суб'єкта надання послуги здійснює його реєстрацію шляхом внесення відомостей до відповідного реєстру на паперовому та/або електронному носіях, повідомляє про результати надання послуги суб'єкта звернення у зазначений ним спосіб (телефоном та/або

шляхом направлення йому телефонного текстового повідомлення) та передає відповідальному адміністратору для доставки результату надання послуги замовнику й формування графіку ВО.

5.10 Прийняті в ході ВО пакети документів державними реєстраторами, іншими посадовими особами місцевого самоврядування опрацьовуються у відповідних відділах, управліннях, інших виконавчих органах селищної 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 незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання протягом одного місяця, документи надсилаються йому засобами поштового зв'язку.

5.14 У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації, вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі або відділах, управліннях та інших виконавчих органах селищної ради, в залежності від виду заявленої адміністративної, іншої публічної послуги, відповідно до напрямку роботи, а потім передається для архівного зберігання.

5.15 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.

6. ОСКАРЖЕННЯ ДІЙ АБО БЕЗДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТОРА, 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 здійснюють з 09.00 год. до 16.00 год., крім суботи та неділі;

7.1.2 несуть відповідальність за збереження й належне використання спеціального обладнання.

7.2. Прийом-передача мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру для здійснення ВО адміністратором, державним реєстратором, іншою посадовою особою місцевого самоврядування здійснюється за журналом прийому-передачі відповідальними працівниками, які, у свою чергу, наказами по відділам, управлінням, іншим виконавчим органам міської ради визначені матеріально відповідальними особами.

Секретар селищної ради (виконкому)

Л.В.Лагода

*Додаток 1
до Інструкції про надання адміністративних, інших публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання . мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради у ході виїзного обслуговування*

ПОВІДОМЛЕННЯ

Шановний(а) _____

Сьогодні _____, відповідно до Вашої заявки заплановано
(дата, час)

виїзне обслуговування _____
(ПІБ)

адміністратором Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, посадовою особою місцевого самоврядування (необхідне підкреслити).

На жаль, Вас не було вдома, у зв'язку з чим просимо звернутися до Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради для подання повторної заявки на виїзне обслуговування.

Повторну заявку на виїзне обслуговування можете подати одним із зручних для Вас способів:

- за телефоном Центру (056)753-60-55 відповідно до графіка роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, з 08.00 до 17.00 години, щоденно, крім суботи та неділі;
 - шляхом звернення до адміністратора Центру, в усній форм: відповідно до графіка роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, з 08.00 до 17.00 години, щоденно, крім суботи та неділі;
 - на електронну адресу snap@slobozhanska-gromada.gov.ua, цілодобово.
- Ми працюємо для Вас!

*З повагою Ваш Центр
надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Слобожанської селищної
ради*

Додаток 2
до Інструкції про надання адміністративних, інших публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання - мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради у ході виїзного обслуговування

АКТ

ПІБ заявника: _____

Адреса заявника: _____

Результат послуги: _____
(надана/не надана, якщо не надана зазначається причина)

Номер заявки: _____ Номер папки _____

Паспортні дані: _____
(серія, номер, ким і коли виданий)

Найменування та реквізити документа, що підтверджують пільгову категорію заявника _____

Найменування послуги: _____

Тип прийому: _____
(консультація, прийом документів, видача результату)

ПІБ працівника: _____

Дата надання послуги: _____

Претензій до роботи працівника не маю: _____

Надаю згоду на збір та обробку моїх персональних даних, з метою реалізації визначених законодавством прав та обов'язків у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг. Наведена вище інформація також може надаватися особі, безпосередньо задіяній у виконанні, та в інших випадках, прямо передбачених чинним законодавством України. Повідомлення про включення інформації про мене до баз персональних даних, а також відомості про мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким мої дані надаються для виконання зазначеної мети отримано.

Підпис заявника: _____ / _____

Підпис працівника: _____ / _____

(ПІБ)

*Додаток 3
до Інструкції про надання адміністративних. інших публічних послуг із застосуванням спеціального обладнання - мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Слобожанської селищної ради у ході виїзного обслуговування*

ЗАЯВКА
на виїзне обслуговування

1. Прізвище, ім'я та по батькові заявника _____
2. Категорія _____
3. Реквізити документа, що підтверджують мою належність до пільгової категорії (серія та номер) _____
4. Найменування замовленої послуги _____

5. Адреса місця реєстрації замовника _____
6. Фактична адреса проживання замовника _____
7. Контактний номер телефону замовника _____
8. Прізвище, ім'я та по батькові представника _____
9. Контактний номер телефону представника _____

Додаю копію документа, що підтверджує пільгову категорію.

Погоджуюся на проведення відеозапису під час виїзного обслуговування.

Надаю згоду на збір та обробку моїх персональних даних, з метою реалізації визначених законодавством прав та обов'язків у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг. Наведена вище інформація також може надаватися особі, безпосередньо задіяній у виконанні, та в інших випадках, прямо передбачених чинним законодавством України.

Повідомлення про включення інформації про мене до баз персональних даних, а також відомості про мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким мої дані надаються для виконання зазначеної мети отримано

(дата)

(підпис)

Заявку прийняв: _____

(ПІБ)