

**Порядок
надання адміністративних послуг із застосуванням спеціального
автоматизованого комплексу «Мобільний адміністратор»**

I. Загальні положення

1.1. Порядок розроблено з метою забезпечення доступності та підвищення рівня обслуговування окремих категорій мешканців Володимирської міської територіальної громади.

1.2. Надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці здійснюється шляхом виїзду адміністратора в межах території Володимирської міської територіальної громади (далі – громади) за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (удома, в лікарні, закладі соціальної сфери).

1.3. Для належної організації надання адміністративної послуги на віддаленому робочому місці використовуються спеціальний автоматизований комплекс-кейс «Мобільний адміністратор» (далі - "Мобільний адміністратор"), який оснащений ноутбуком, принтером, сканером, зчитувачем ID-карт, мобільним модемом, відеокамерою. Прийом-передача спеціального обладнання адміністраторами реєструється в «Журналі прийому-передачі мобільного кейсу при здійсненні виїздів в рамках організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Володимирської міської ради за формою згідно із додатком 1 до цього Порядку.

1.4 Послуга "Мобільний адміністратор" передбачає надання адміністративних послуг, які надаються через Управління "Центр надання адміністративних послуг" за виключенням послуг Державної міграційної служби та сервісного центру МВС.

1.5. Правом на отримання адміністративних послуг за допомогою сервісу "Мобільний адміністратор" можуть скористатись:

- особи, які досягли 70-річного віку та старші;
- особи з інвалідністю I групи;
- особи з інвалідністю II та III групи, які мають істотні порушення мобільності;
- особи з інвалідністю внаслідок війни;
- члени сімей загиблих Захисників і Захисниць;
- особи, які за станом здоров'я не здатні самотійно пересуватися

(зокрема ті, що перебувають на тривалому стаціонарному лікуванні);

- особи з тяжкими хронічними захворюваннями, що обмежують мобільність (незалежно від наявності встановленої групи інвалідності);
- вагітні жінки;
- самотні матері/батьки/піклувальники.

Належність суб'єкта звернення до мешканців громади визначається його місцем реєстрації згідно паспорту громадянина України, витягу про місце реєстрації, довідкою про взяття на облік внутрішньо переміщеною особою (для ВПО).

Вік суб'єкта звернення визначається за даними документа, що посвідчує особу суб'єкта звернення (паспорта громадянина України та інших документів передбачених діючим законодавством).

Стан здоров'я суб'єкта звернення підтверджується одним з наступних документів:

- посвідченням особи з інвалідністю;
- після 01.01.2025: витягом з рішення експертної комісії;
- до 01.01.2025: довідкою МСЕК;
- пенсійним посвідченням (із зазначенням групи та причини інвалідності);
- випискою з історії хвороби (амбулаторна/стаціонарна) або копією медичної картки;
- висновком ЛКК чи сімейного лікаря про обмеження мобільності;
- індивідуальною програмою реабілітації про потребу в постійному сторонньому догляді.

1.6. Надання послуг на віддаленому робочому місці проводиться безоплатно, окрім плати за адміністративні послуги, передбаченої чинним законодавством України.

II. Порядок замовлення та надання адміністративних послуг на віддаленому робочому місці адміністратора із застосуванням спеціального комплексу «Мобільний адміністратор»

2.1. Для отримання адміністративних послуг суб'єкт звернення або особа, що представляє інтереси суб'єкта звернення, звертається у зручний для нього спосіб до ЦНАПу для подання заяви на отримання адміністративної послуги за допомогою сервісу "Мобільний адміністратор" або направляє заяву у вигляді електронного звернення на електронну адресу: cnarvol-vol@volodymyrrada.gov.ua чи через вебпортал Управління ЦНАП <https://cnar.volodymyrrada.gov.ua/cases>

2.2. Заява про отримання послуги "Мобільного адміністратора" реєструється у системі електронного документообігу обліку надання адміністративних послуг ЦНАП. Адміністратор ЦНАП (надалі -

Адміністратор), який здійснює прийом звернення:

- з'ясовує вид адміністративної послуги, якої потребує суб'єкт звернення;
- перевіряє належність суб'єкта звернення до категорій осіб, передбачених пунктом 1.5. цього Порядку;
- надає консультацію та/або перевіряє наявність визначеного законодавством повного переліку необхідних документів для одержання суб'єктом звернення певної адміністративної послуги.

2.3. Адміністратор ЦНАП відмовляє у прийнятті заяви на надання послуг за допомогою послуги "Мобільного адміністратора" у випадках:

- суб'єкт звернення не відноситься до переліку категорій осіб, визначених пунктом 1.5. цього Порядку;
- особа-заявник звернулася щодо отримання адміністративних послуг, які не надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора за допомогою сервісу "Мобільний адміністратор";
- адреса місця реєстрації/фактичного проживання суб'єкта звернення знаходиться за межами території громади.

Під час здійснення прийому адміністратор зобов'язаний надати заявнику вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги.

2.4. У випадку відповідності суб'єкта звернення категоріям осіб, на яких поширюється дія пункту 1.5. Порядку, відповідності виду адміністративної послуги, що надаються на пересувному робочому місці адміністратора та за наявності у заявника повного переліку необхідних документів адміністратор:

- формує заяву на отримання адміністративної послуги за допомогою послуги "Мобільного адміністратора" згідно із додатком 2 до цього Порядку, із відміткою про погодження на проведення відео та аудіо фіксації надання адміністративної послуги, яка засвідчується підписом заявника/законного представника. До заяви додаються копії: документа, що посвідчує особу суб'єкта звернення та документа, що підтверджує категорію осіб, передбачених пунктом 1.5 Порядку. У разі, якщо заява на обслуговування була подана засобами телекомунікаційного зв'язку, вона підписується заявником/законним представником безпосередньо під час візиту до нього адміністратора ЦНАП;

- визначає/погоджує дату та час візиту адміністратора до суб'єкта звернення за визначеною у заяві адресою;

- фіксує дату та час виїзду до суб'єкта звернення у Журналі обліку надання адміністративних послуг із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний адміністратор» (далі - Журнал) за формою згідно із додатком 3 до цього Порядку.

2.5. У визначені під час прийому заяви дати та часу (із урахуванням часу на дорогу) адміністратор, що визначається за рішенням керівника ЦНАП, виїздить за вказаною адресою до суб'єкта звернення. Попередньо адміністратор зв'язується з особою-заявником або суб'єктом звернення засобами телефонного зв'язку для попередження свого візиту. У разі необхідності до виїзду за вказаною адресою до суб'єкта звернення разом з

адміністратором може бути залучений представник суб'єкта надання адміністративної послуги.

2.6. Виїзд адміністратора на вказану у заяві адресу до суб'єкта звернення здійснюється протягом п'яти робочих днів після оформлення заявки на обслуговування з урахуванням Регламенту Управління ЦНАП. Виїзд здійснюється на службовому автомобілі виконавчого комітету Володимирської міської ради, визначеного розпорядженням міського голови або іншому транспортному засобі, який залучається на підставі відповідних договірних відносин, відповідно до затвердженого графіка роботи ЦНАП.

Усі дії, пов'язані із виконанням адміністратором своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення здійснюються у присутності водія службового автомобіля або іншої особи, яка за рішенням керівника ЦНАП або за рішенням керівника органу, що утворив ЦНАП, супроводжує адміністратора.

З метою забезпечення безпеки роботи адміністратора ЦНАП, при наданні адміністративних послуг, що пов'язані з доступом до загальнодержавних реєстрів, які містять інформацію з обмеженим доступом, під час виконання адміністратором своїх посадових обов'язків на пересувному робочому місці може бути присутнім працівник муніципальної варти Володимирської міської ради.

Про необхідність залучення працівника муніципальної варти Володимирської міської ради ЦНАП не менше ніж за 1 робочий день листом (запитом) інформує про це начальника муніципальної варти Володимирської міської ради.

Начальник муніципальної варти Володимирської міської ради зобов'язаний у день надходження запиту/листа визначити відповідального працівника муніципальної варти Володимирської міської ради та поінформувати про це ЦНАП та забезпечити його присутність на пересувному робочому місці у визначеному ЦНАП місці .

2.7. Під час виконання адміністратором своїх посадових обов'язків на пересувному робочому місці за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення проводиться відео та аудіо фіксація за допомогою відповідних технічних засобів. Про проведення відео та аудіо фіксації виконання адміністратором своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення в обов'язковому порядку повідомляється особа-заявник та суб'єкт звернення.

Відео та аудіо записи (відео та аудіо файли) виконання адміністратором своїх посадових обов'язків на віддаленому робочому місці за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення зберігаються на персональному комп'ютері керівника ЦНАПу в окремому архіві з обмеженим доступом протягом трьох місяців з дня надання послуги, та можуть бути використані виключно за рішенням міського голови, керуючого справами та керівника ЦНАПу для оцінки виконання адміністратором своїх посадових обов'язків, або для з'ясування обставин у випадку надходження скарги від суб'єкта звернення чи особи-заявника.

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

2.8. Прибувши за визначеною адресою, адміністратор встановлює особу суб'єкта звернення за даними паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), належність суб'єкта звернення до категорії осіб, визначених в пункті 1.5 цього Порядку, та додатково перевіряє наявність та комплектність необхідних для надання адміністративної послуги документів.

2.9. За умови наявності необхідного переліку документів адміністратор забезпечує формування та реєстрацію заяви про надання адміністративної послуги, яка засвідчується особистим підписом суб'єкта звернення, та формування адміністративної справи відповідно до Регламенту роботи ЦНАПу.

2.10. У випадку встановлення факту відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор надає суб'єкту звернення вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги та необхідності повторного звернення особи-заявника, що представляє його інтереси, до ЦНАПу після усунення недоліків.

При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно попереджається про ймовірність відмови у наданні адміністративної послуги.

2.11. Адміністратор ЦНАПу не здійснює надання адміністративних послуг та/або складає акт про неможливість надання таких послуг, за формою згідно із додатком 4 до цього Порядку у випадках:

- суб'єкт звернення відсутній за місцем свого проживання/ перебування, зазначеним у заяві, у визначені дату та час, заявнику у такому випадку залишається повідомлення згідно з додатком 5 Порядку із зазначенням контактної інформації для повторного відвідування. При цьому максимальний час очікування заявника не може перевищувати 15 хвилин;

- суб'єкт звернення не може пред'явити оригінали документів, що засвідчують його особу та належність до категорії осіб, визначених в пункті 1.5. цього Порядку, та/або у нього відсутні документи необхідні для надання адміністративної послуги у повному обсязі, у тому числі квитанція про сплату адміністративного збору (якщо така оплата передбачена законодавством);

- суб'єкт звернення не надав письмового погодження на проведення аудіо та відео фіксації під час подання документів на отримання адміністративної послуги;

- наявності явних ознак того, що суб'єкт звернення не здатен усвідомлювати значення своїх дій та (або) керувати ними, у тому числі явних ознак сп'яніння.

2.12. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх опрацювання суб'єктом надання адміністративної послуги та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги здійснюється відповідно до Регламенту

Управління "Центр надання адміністративних послуг" з урахуванням особливостей, встановлених цим Порядком.

2.13. У визначений законодавством для надання певної адміністративної послуги термін та у спосіб, вибраний суб'єктом звернення при оформленні заяви, адміністратор повідомляє суб'єкта звернення щодо результату надання адміністративної послуги та видає/надсилає результат надання адміністративної послуги.

III. Відповідальність

3.1. Адміністратори, водій службового автомобіля, представник суб'єкта надання адміністративної послуги або особа, яка супроводжує адміністратора, несуть юридичну відповідальність за розголошення персональних даних осіб та суб'єктів звернень та іншої інформації, що стала їм відома під час виконання повноважень щодо реалізації положень цього Порядку.

3.2. Адміністратори несуть персональну відповідальність за порушення пункту 2.7. цього Порядку.

3.3. Адміністратори несуть персональну відповідальність за обладнання спеціального автоматизованого комплексу-кейсу «Мобільний адміністратор» під час виїзного прийому, забезпечують збереження печатки та захищеного носія ключової інформації.

3.4. Дії та рішення адміністратора щодо реалізації положень цього Порядку можуть бути оскаржені у встановленому законодавством порядку.

**Заступник начальника
Управління ЦНАП**

Юлія КРИЖАНОВСЬКА

Додаток 2
до Порядку надання адміністративних
послуг із застосуванням спеціального
автоматизованого комплексу
«Мобільний адміністратор»

Керівнику Центру надання адміністративних
послуг виконавчого комітету міської ради

(ПІБ особи-заявника)

(адреса реєстрації/проживання особи-заявника)

(реквізити паспорту особи-заявника)

(контактний телефон особи-заявника)

ЗАЯВА
на отримання адміністративної послуги із застосуванням спеціального
автоматизованого комплексу «Мобільний адміністратор»

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

адміністративну послугу _____

(назва послуги)

за

адресою: _____

—

(повна адреса, код вхідних дверей)

скориставшись можливістю отримання адміністративної послуги із застосуванням
спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний адміністратор», оскільки
гр. _____

—

(П.І.Б., дата народження (суб'єкта звернення))

самостійно не пересувається з

причини _____

Додаток 4
до Порядку надання адміністративних
послуг із застосуванням спеціального
автоматизованого комплексу
«Мобільний адміністратор»

АКТ
щодо неможливості надання адміністративної послуги

Акт про неможливість надання адміністративної послуги: _____

(назва адміністративної послуги)

Суб'єкту звернення: _____

(ПІБ суб'єкта звернення)

За адресою: _____

Причина ненадання адміністративної послуги: _____

Дата і час складання акта: _____

Акт склав: _____

(ПІБ адміністратора, підпис)

(ПІБ супроводжуючої особи адміністратора)

З актом ознайомлений(у разі
присутності): _____

(підпис суб'єкта звернення)

Додаток 5
до до Порядку надання
адміністративних послуг із
застосуванням спеціального
автоматизованого комплексу
«Мобільний адміністратор»

ПОВІДОМЛЕННЯ

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

обслуговування через мобільний сервіс

(ПІБ)

Адміністратором управління «Центр адміністративних послуг» виконавчого комітету Володимирської міської ради, іншою посадовою особою місцевого самоврядування (необхідне підкреслити).

На жаль, Вас не було вдома, у зв'язку з чим просимо звернутися до Управління «Центр надання адміністративних послуг» для подання повторної заявки на обслуговування через мобільний сервіс.

Повторну заявку на обслуговування через мобільний сервіс можете подати одним із зручних для Вас способів:

шляхом письмового звернення до адміністратора Управління ЦНАП;
на електронну адресу cnavol-vol@volodymyrrada.gov.ua;
через вебпортал Управління ЦНАП <https://cnav.volodymyrrada.gov.ua/cases>

Ми працюємо для Вас!

З повагою Ваш Центр
адміністративних послуг
