|  |
| --- |
| Додаток 1до рішення Сумської міської ради «Про пересувне робоче місце мобільного адміністратора управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради»від 07 травня 2025 року № 5517-МР |

**ПОРЯДОК**

**надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці**

**мобільного адміністратора управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради із застосуванням**

**спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»**

**I. Загальні положення**

1.1. Порядок надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці мобільного адміністратора управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради типу «Мобільний адміністратор» із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» (далі – Порядок) розроблено з метою забезпечення доступності та підвищення рівня обслуговування окремих категорій мешканців Сумської міської територіальної громади для отримання адміністративних послуг.

1.2. Надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці здійснюється шляхом виїзду мобільного адміністратора в межах території Сумської міської територіальної громади за місцем проживання/перебування суб’єкта звернення (удома, в лікарні, закладі соціальної сфери тощо).

1.3. Для належної організації надання адміністративної послуги на пересувному робочому місці використовується спеціальний автоматизований комплекс «Мобільний кейс», який оснащений ноутбуком, принтером, сканером, зчитувачем ID-карт, мобільним модемом, відеореєстратором тощо.

1.4. Мобільний адміністратор забезпечує організацію надання адміністративної послуги на пересувному робочому місці в строки, встановленні чинним законодавством України.

1.5. Правом на отримання адміністративних послуг на пересувному робочому місці відповідно до цього Порядку можуть скористатись суб’єкти звернення з категорії:

- осіб, які досягли 80-річного віку;

- осіб з інвалідністю 1 групи;

- осіб, які за станом здоров’я не здатні самостійно пересуватись, у т.ч. перебувають на стаціонарному лікуванні у комунальних медичних закладах громади.

Належність суб’єкта звернення до мешканців Сумської міської територіальної громади визначається його місцем реєстрації, згідно з паспортом громадянина України та інших документів, що посвідчують особу.

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

Стан здоров’я суб’єкта звернення, що визначає його належність до категорій осіб, на яких поширюється надання послуг згідно з цим Порядком, підтверджується одним з наступних документів:

- посвідченням інваліда 1 групи;

- довідкою медико-соціальної експертної комісії про наявність інвалідності 1 групи, рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи;

- випискою з історії хвороби амбулаторного хворого або копією відповідної інформації з медичної картки амбулаторного (стаціонарного) хворого;

- довідкою сімейного лікаря або висновком медико-соціальної експертної комісії (індивідуальною програмою реабілітації інваліда) про необхідність хворого в постійному сторонньому догляді та нездатності до самообслуговування (має обмеження життєдіяльності в частині пересування).

1.6. Стягнення додаткової плати за надання послуг на пересувному робочому місці не допускається.

**ІІ. Порядок замовлення та надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці мобільного адміністратора із застосуванням спеціального комплексу «Мобільний кейс»**

2.1. Для отримання адміністративних послуг суб’єкт звернення або особа – заявник, що представляє інтереси суб’єкта звернення (родич, соціальний робітник, сусід тощо), письмово звертається до управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради згідно із графіком його роботи.

2.2. Адміністратор Центру, який здійснює прийом:

- з’ясовує вид адміністративної послуги, якої потребує суб’єкт звернення;

- перевіряє належність суб’єкта звернення до категорій осіб, передбачених пунктом 1.5 розділу І цього Порядку;

- надає консультацію та/або перевіряє наявність визначеного законодавством повного переліку необхідних для одержання суб'єктом звернення певної адміністративної послуги документів.

2.3. Адміністратор Центру відмовляє у прийнятті заяви на надання послуг на пересувному робочому місці у випадках:

- суб’єкт звернення не відноситься до переліку категорій осіб, визначених пунктом 1.5 розділу І цього Порядку;

- особа-заявник звернулась щодо отримання адміністративних послуг, яких немає в переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному робочому місці мобільного адміністратора;

- адреса місця фактичного перебування суб’єкта звернення знаходиться за межами території Сумської міської територіальної громади;

- відсутній або неповний пакет документів для надання адміністративної послуги суб’єкту звернення;

- особам з інфекційними хворобами;

- особам, які перебувають на самоізоляції, обсервації та карантині;

- особам у слідчих ізоляторах та ізоляторах тимчасового тримання;

- особам у закладах з надання психіатричної допомоги;

- у разі запровадження додаткових заходів правового режиму воєнного стану, які унеможливлюють надання таких послуг;

- у разі стихійного лиха або несприятливих погодних умов, через які транспортне сполучення стає неможливим.

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 розділу І Порядку, відповідності виду адміністративної послуги, що надаються на пересувному робочому місці мобільного адміністратора, та за наявності у заявника повного переліку необхідних документів адміністратор управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради:

- формує заяву на отримання адміністративної послуги на пересувному робочому місці із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» за формою згідно із додатком 1 до цього Порядку, із відміткою про погодження на проведення відео та аудіо фіксації надання адміністративної послуги, яка засвідчується підписом заявника.

До заяви додаються копії: документа, що посвідчує особу суб’єкта звернення, та документа, що підтверджує категорію осіб, передбачених пунктом 1.5 розділу І Порядку та документи, які передбачені відповідною послугою. У разі, якщо заява на обслуговування була подана засобами телекомунікаційного зв’язку, вона підписується заявником безпосередньо під час візиту до нього адміністратора Центру;

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

- фіксує дату та час виїзду до суб’єкта звернення за допомогою Журналу обліку надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці мобільного адміністратора управління «Центру надання адміністративних послуг» у місті Суми Сумської міської ради із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» (далі – Журнал) за формою згідно із додатком 2 до цього Порядку.

2.5. У визначені під час прийому заяви дату та час (із урахуванням часу на дорогу) мобільний адміністратор, що визначається за рішенням начальника управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради, виїздить за вказаною адресою до суб’єкта звернення. Попередньо мобільний 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 мобільного адміністратора за вказаною у заяві адресою до суб’єкта звернення, здійснюється на службовому автомобілі виконавчого комітету Сумської міської ради.

2.7. Під час виїзного обслуговування мобільний адміністратор зобов’язаний мати при собі службове посвідчення і пред’явити його для ознайомлення суб’єкту звернення.

2.8. Під час виконання мобільним 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 мобільному робочому місці за адресою місця проживання/перебування суб’єкта звернення зберігаються 14 днів з дня надання послуги та можуть бути використані виключно за рішенням керівника органу, що утворив Центр та начальника Центру 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.

2.9. Прибувши за визначеною адресою, мобільний 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 розділу І цього Порядку, та додатково перевіряє наявність та комплектність необхідних для надання адміністративної послуги документів.

2.10. За умови наявності необхідного переліку документів мобільний 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 Центру.

2.11. 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 управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради після усунення недоліків.

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

2.12. Мобільний адміністратор управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради не здійснює надання адміністративних послуг та/або складає акт за підписом всіх присутніх про неможливість надання таких послуг, за формою згідно із додатком 3 до цього Порядку у випадках:

- суб’єкт звернення відсутній за місцем свого проживання/перебування, зазначеним у заяві, у визначені дату та час;

- суб’єкт звернення не може пред’явити оригінали документів, що засвідчують його особу та належність до категорії осіб, визначених в пункті
1.5 розділу І 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 алкогольного або наркотичного сп’яніння.

2.13. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги, їх опрацювання суб’єктом надання адміністративної послуги та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги здійснюється відповідно до Регламенту Центру з урахуванням особливостей, встановлених цим Порядком.

2.14. 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. Мобільні адміністратори, представник суб’єкта надання адміністративної послуги або особа, яка супроводжує мобільного 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. Мобільні адміністратори несуть персональну відповідальність за порушення пункту 2.7 розділу ІІ цього Порядку.

3.3. Мобільні адміністратори несуть персональну відповідальність за обладнання спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» під час виїзного прийому, забезпечують збереження іменної печатки/штампу та захищеного носія ключової інформації.

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

3.5. Мобільні адміністратори, які можуть бути задіяні на пересувному робочому місці, мають службове посвідчення – офіційний документ, що засвідчує особу адміністратора, підтверджує його посаду, а також повноваження, визначені законодавством.

Секретар Сумської міської ради Артем КОБЗАР

Виконавець: Алла СТРИЖОВА

Додаток 1 до Порядку

**ЗАЯВА**

**на отримання адміністративної послуги із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»**

Прошу надати «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. з\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (з якої по яку годину)

адміністративну послугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

за адресою:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(повна адреса, код вхідних дверей, телефон)

скориставшись можливістю отримання адміністративної послуги із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс», оскільки гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(П.І.П., дата народження (суб’єкта звернення))

самостійно не пересувається з причини \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Додатки:

- копія документа, що посвідчує особу суб’єкта звернення;

- копія документа, що підтверджує категорію осіб, передбачених п. 1.5 розділу І Порядку.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

Документи прийняті «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ р.

Адміністратор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис, печатка) (прізвище, ініціали)

*ПРИМІТКИ:*

*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.*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

*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 даної заяви.*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

*Ознайомлений та зобов’язуюсь попередити всіх осіб, присутніх при наданні адміністративної послуги, з тим, що під час надання адміністративної послуги із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» проводиться відео та аудіо фіксація, та надаю на це свою згоду.*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

Додаток 2 до Порядку

**ЖУРНАЛ**

**обліку надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці мобільного адміністратора управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №з/п | Дата прийняття заяви на обслуго­вування | Прізвище, ім’я, по батькові суб’єкта звернення, адреса місця реєстрації, контактний телефон | Адреса місця надання адміністративної послуги | Назва адміністративної послуги | Бажана датата час обслуговування | Підпис, прізвище та ініціали адміністратора, який прийняв заяву на обслуговування | Узгоджені дата та час обслуговування | Підпис, прізвище та ініціали адміністратора, який виїхав для обслуговування | Результат надання послуги | Примітка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Додаток 3 до Порядку

**АКТ**

**щодо неможливості надання адміністративної послуги**

Акт про неможливість надання адміністративної послуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва адміністративної послуги)

суб’єкту звернення:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ПІП, назва юридичної особи)

за адресою: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина ненадання адміністративної послуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата і час складання акта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Акт склав: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ПІП адміністратора, підпис)

 З актом ознайомлений: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис суб’єкта звернення)