

**УКРАЇНА**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**МІСТА СЄВЄРОДОНЕЦЬК ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

**КЕРІВНИКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

# Луганська обл., м. Сєвєродонецьк,

бульвар Дружби Народів, 32

«12» листопада 2020 року № 929

Про затвердження технічного

регламенту діяльності Мобільного центру

надання адміністративних послуг

Керуючись пунктом 2 статті 4, пунктами 2, 8 частини 3 статті 6 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації», Законом України «Про адміністративні послуги», з метою розвитку системи надання адміністративних послуг у місті Сєвєродонецьку, забезпечення широкого доступу мешканців громади до адміністративних та інших публічних послуг,

**ЗОБОВ´ЯЗУЮ**:

1. Затвердити технічний регламент діяльності Мобільного центру надання адміністративних послуг (додається).

2. Дане розпорядження підлягає оприлюдненню.

3. Координацію з виконання розпорядження покласти на відділ адміністративних послуг (Єлісєєва О.О.), контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Керівник військово-цивільної**

**адміністрації Олександр СТРЮК**

Додаток

до розпорядження керівника

військово-цивільної адміністрації

міста Сєвєродонецьк Луганської області

від «12» листопада 2020 року № 929

**ТЕХНІЧНИЙ РЕГЛАМЕНТ**

**діяльності Мобільного центру надання адміністративних послуг**

**1. Загальні положення**

1.1. Технічний регламент діяльності Мобільного центру надання адміністративних послуг - документ, який визначає:

- основні організаційно-технічні вимоги до організації обслуговування суб’єктів звернень – замовників адміністративних послуг шляхом упровадження виїзних прийомів громадян адміністраторами Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку (далі – ЦНАП), представниками суб’єктів надання адміністративних послуг (далі – СНАП) та інших надавачів послуг за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб’єктів звернень або за іншою адресою, зазначеною ними, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці;

- вимоги до технічного оснащення пересувних віддалених робочих місць адміністраторів (та інших представників надавачів послуг), залучених до роботи Мобільного центру надання адміністративних послуг (далі – Мобільний ЦНАП);

- режим роботи Мобільного ЦНАП, санітарні та інші вимоги.

1.2. Мобільний ЦНАП складається з 4 (чотирьох) віддалених робочих місць адміністраторів та 4 (чотирьох) місць для очікування відвідувачами у спеціально обладнаному транспортному засобі, призначеному для надання адміністративних послуг суб’єктам звернень поза приміщенням ЦНАП, та оснащеному відповідним комплектом технічних засобів (комп’ютерної техніки та оргтехніки), відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

1.3. Дотримання вимог технічного регламентує обов’язковим для адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, задіяних у обслуговувані відвідувачів Мобільного ЦНАП.

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання технічного регламенту здійснюється відділом адміністративних послуг Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк Луганської області (далі - ВЦА), який відповідає за функціонування Мобільного ЦНАП із залученням адміністративно-господарчого відділу відповідно до наданих повноважень.

1.5. Мобільний ЦНАП працює щоденно (крім вихідних та святкових днів) за маршрутами та графіками, визначеними керівником ЦНАП за узгодженням з керівниками відповідних СНАП (інших надавачів публічних послуг, що беруть участь у роботі Мобільного ЦНАП) та старостами (в тому числі відповідно до отриманих попередніх заявок від мешканців відповідного населеного пункту об’єднаної територіальної громади).

Графік роботи Мобільного ЦНАП складається з дотриманням вимог чинного трудового законодавства та погоджується керівником або відповідним заступником керівника військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк Луганської області.

1.6. Крім мешканців віддалених від центру, Мобільний ЦНАП першочергово забезпечує обслуговування осіб з інвалідністю I групи та інших осіб, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

**2. Основні вимоги до технічного оснащення Мобільного ЦНАП**

2.1. Функціонування Мобільного ЦНАП забезпечується шляхом використання автомобіля, спеціально обладнаного для здійснення виїзних прийомів та обслуговування суб’єктів звернень – замовників адміністративних та інших публічних послуг.

2.2. У Мобільному ЦНАП облаштовується 4 робочі місця, в т.ч.:

**- 1 робоче місце** для надання послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України з безконтактним електронним носієм (в т.ч. паспортів зразка 1994 року)та паспортів громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм. Повинно передбачати організацію конфіденційного каналу зв’язку з підключення мобільних ЦНАП до Єдиного державного демографічного реєстру з використанням мережі Національної системи конфіденційного Зв‘язку.

**- 3 робочих місця** для роботи адміністраторів/державних реєстраторів, повинні передбачати підключення до мережі інтернет засобами 3G/4G та мати можливість підключення до зовнішніх мереж, або для роботи представників суб’єктів надання адміністративних, публічних, інформаційних та інші послуг.

2.3. **Технічні, кількісні та якісні характеристики**:

Мобільний ЦНАП – це офіс на основі вантажного автомобіля (модульний офіс встановлюється на шасі транспортного засобу), спеціально обладнаний необхідною інфраструктурою та комунікаціями (системами обігріву, кондиціонування повітря, вентиляції повітря, електропостачання, водопостачання, каналізації, навігації та відеоспостереження), вбудованими меблями та обладнанням. Кузов Мобільного ЦНАП повинен бути вібро-шумо-теплоїзольованим.

Мобільний ЦНАП функціонує у двох режимах: транспортному – для пересування, і робочому – для надання послуг.

Транспортний засіб може трансформуватися з транспортного (складеного) стану в робочий (розгорнутий) та навпаки.

У транспортному стані Мобільний ЦНАП зберігаються можливості і вимоги до експлуатації базового шасі вантажного автомобіля, а габаритні розміри мобільного ЦНАП - відповідають габаритам базового вантажного автомобіля, дотримуються необхідних вимог переоснащення автомобіля для дозволу на перевезення пасажирів у кузові Мобільного ЦНАП (мінімум 4 людини).

У робочому режимі Мобільний ЦНАП виконує функції робочого приміщення (утепленого і захищеного від атмосферних опадів) для працівників/ фахівців, які надають адміністративні, публічні, інформаційні та інші послуги.

При переході з транспортного в робочий режим Мобільний ЦНАП спирається на вбудовані або додаткові опори, для забезпечення горизонтального положення модуля з ухилом не більше 0,5°.

У робочий режим Мобільний ЦНАП переходить шляхом розсувної системи кузова. Розсувна система кузова збільшує робочий простір мобільного ЦНАП до не менш ніж 27 м2. Розсувна система кузова побудована по принципу «коробка в коробці». Виїзна частина кузову має власні стіни, підлогу та дах які утеплені та захищені від атмосферних опадів.

У робочий режим Мобільний ЦНАП переходить шляхом можливої установки додаткових елементів, які включені в комплект поставки (платформа для забезпечення доступу людей з обмеженими можливостями, перила, сходинки тощо). Але не обмежуючись останніми.

У робочому режимі Мобільний ЦНАП має 2 входи-виходи.

Вхід для відвідувачів передбачає просту і легку конструкцію сходинок. Вхід облаштований перилами. Основні двері офісної частини розміщуються нижче лінії робочого простору та обладнані додатковими сходинками для полегшення доступу до мобільного офісу.

Вхід для осіб з інвалідністю розташований у середній частині кузова, повинен бути обладнаний підйомником - платформою для інвалідних колясок. Підйомник, платформа розташовані у середній частині кузова Мобільного ЦНАПу, і висувається (встановлюється) за допомогою гідравліки. Конструкція підйомнику та платформи передбачають просту і легку установку до неї алюмінієвих поручнів, перил та мають елементи фіксації інвалідної коляски, конструкція підйомника забезпечує безпечний та легкий доступ до мобільного офісу осіб з обмеженою мобільністю.

Перехід в робочий режим виконується одним оператором(водієм) з мінімальною кількістю маніпуляцій тривалістю 10-15 хвилин.

Усі елементи, необхідні для переходу в робочий режим, передбачені конструкцією каркасу Мобільного ЦНАП, тобто не вимагають окремих пристроїв та обладнання, за винятком елементів, передбачених технічним проектом (або комплектацією).

Для запобігання корозії металеві елементи каркасу (кузова і шасі) мають антикорозійний захист.

2.4.**Основні вимоги до мобільного ЦНАП:**

Мобільний ЦНАП – транспортний засіб спеціального призначення, виготовлений на основі вантажного автомобіля, спеціально переобладнаного для надання адміністративних послуг.

Базовий (вантажний) автомобіль, який використовується для виготовлення Мобільного ЦНАП, відповідає вимогам чинного законодавства України, зокрема, Закону України «Про дорожній рух», постанові Кабінету Міністрів України від 07.09.1998 № 1388 «Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів».

Обладнання автомобіля не створює перешкоди вільній евакуації при можливій дорожньо-транспортній пригоді.

Експлуатація мобільного ЦНАП передбачається безпосередньо на штатному автомобільному шасі без розвантаження.

Кузов-платформа повинна бути встановлено на раму автомобіля надійно з розрахунку на максимально допустимі навантаження на кузов-платформу.

2.5.**Вимоги до техніки безпеки, охорони праці та природи**

Матеріали, що використовувались для виготовлення Мобільного ЦНАП, відповідають ДСТУ 12.1.005-88.

У конструкції зовнішніх і внутрішніх елементів Мобільного ЦНАП відсутні гострі кути, ріжучі краї, штирі, проводи, які виступають, тощо.

Усі меблі і предмети інтер'єру в транспортному режимі надійно фіксуються вбудованими фіксаторами або транспортними ременями, що відповідають стандартам.

Мобільний ЦНАП укомплектований двома вогнегасниками ВВК-2 і аптечкою.

**2.6. Особливі вимоги**

Конструкція Мобільного ЦНАП забезпечує можливість обслуговування різних категорій відвідувачів, в тому числі літніх та осіб з обмеженими можливостями.

Мобільний ЦНАП обладнаний автоматизованим підйомним пристроєм (підйомником) для інвалідних та дитячих колясок. Ширина дверних прорізів і проходів до робочого місця (стола) персоналу забезпечує можливість вільного проїзду інвалідної коляски.

Додаткові сходинки та підйомник в зібраному стані є складовою частиною Мобільного ЦНАП, а в транспортному режимі повністю узгоджуються із визначеними максимальними транспортними розмірами.

**3. Основні вимоги до організації прийому суб’єктів звернень у мобільному ЦНАП**

3.1. Адміністративні послуги надаються через Мобільний ЦНАП у порядку, визначеному Законом України «Про адміністративні послуги» та іншими нормативно-правовими актами з урахуванням особливостей, визначених цим регламентом.

3.2. Керівником ЦНАП визначається посадова особа (адміністратор), відповідальна за діяльність Мобільного ЦНАП. Відповідальна особа щотижнево збирає та узагальнює заявки від суб’єктів звернень на отримання відповідних послуг.

Заявки протягом тижня надаються безпосередньо до ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (особисто або за визначеними номерами телефонів, електронними адресами, тощо)або до сільських, селищних голів/старост. Кожної п’ятниці (останній робочий день тижня), виходячи з отриманих заявок, відповідальна особа формує та подає на затвердження керівнику ЦНАП пропозиції щодо маршрутів руху Мобільного ЦНАП, графіку його роботи та необхідності залучення представників відповідних СНАП або інших надавачів послуг. Керівник ЦНАП після відповідного узгодження з керівниками відповідних СНАП та надавачів інших послуг затверджує графік роботи, маршрут руху Мобільного ЦНАП та сфери діяльності, послуги в яких надаватимуться, та передає їх на погодження відповідному заступнику керівника ВЦА.

Інформація щодо графіка роботи та маршруту пересування Мобільного ЦНАП не пізніше 17:00 п’ятниці (останнього робочого дня тижня) доводиться до відома сільських, селищних голів/старост, розміщується на офіційному веб-сайті ВЦА або веб-порталі ЦНАПу та на інтуїтивно зрозумілій геолокалізаційній та інформаційній платформі (IGIP).

Орієнтовні маршрути руху Мобільного ЦНАП викладені у додатку до цього регламенту (додаток 1).

 3.3. За рішенням керівника ВЦА та на основі узгодженого рішення (договору про співробітництво територіальних громад) Мобільний ЦНАП може використовуватися на території інших населених пунктів (громад) для надання адміністративних послуг згідно з визначеним у такому рішенні (договорі/договорах) переліком адміністративних послуг.

 3.4. Транспортний засіб, на основі якого функціонує Мобільний ЦНАП, зобов’язаний проходити відповідний щорічний технічний огляд.

За технічний стан транспортного засобу(справність механізмів, технічний огляд, огляд перед виїздом тощо) відповідає водій, за яким закріплено транспортний засіб.

 За збереження програмних продуктів, встановлених в інформаційно-телекомунікаційних системах Мобільного ЦНАП, відповідальність несе відділ АСУ та ТО ВЦА.

 За збереження меблів, обладнання, які знаходяться всередині Мобільного ЦНАП, відповідальність несуть адміністратори ЦНАП/ працівники інших суб’єктів надання послуг, які забезпечують надання адміністративних послуг через Мобільний ЦНАП.

 3.5.Забороняється курити, вживати алкогольні та наркотичні речовини у транспортному засобі, на основі якого функціонує Мобільний ЦНАП, та поблизу нього.

Забороняється розміщувати у зазначеному транспортному засобі більшу кількість суб’єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому.

Використання транспортного засобу дозволяється лише для надання адміністративних та інших публічних послуг.

Забороняється використовувати Мобільний ЦНАП для перевезення пасажирів (крім перевезення персоналу/адміністраторів ЦНАП до пунктів призначення).

Забороняється надавати будь-які послуги під час руху Мобільного ЦНАП, а також у місцях, непередбачених графіком і маршрутом Мобільного ЦНАП.

3.6. Адміністратори ЦНАП, представники суб’єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних послуг, зобов’язані не рідше одного разу на рік проходити інструктаж з охорони праці та техніки безпеки.

3.7. За збереження, експлуатацію, технічне обслуговування Мобільного ЦНАП та його ремонт (у разі потреби) відповідальність несе ВЦА відповідно до чинного законодавства України.

3.8. Водій транспортного засобу зобов’язаний здійснювати перевезення до пункту призначення відповідно до затвердженого маршруту та графіку руху.

У разі захворювання і/або поганого самопочуття водія транспортного засобу, а також разі виявлення несправності транспортного засобу, яка може загрожувати безпеці дорожнього руху, водій зобов’язаний негайно інформувати керівника ЦНАП або особу, відповідальну за роботу Мобільного ЦНАП, про неможливість виходу на маршрут. Останні невідкладно забезпечують інформування населення про зміни в обслуговуванні, зокрема, через старост.

3.9. На кінцевих зупинках адміністратор ЦНАП зобов’язаний перевіряти салон транспортного засобу на предмет залишених або забутих речей і в разі їх виявлення – вжити заходи щодо повернення їх власнику.

Адміністратори ЦНАП не несуть відповідальність за особисті речі, залишені в транспортному засобі суб’єктами звернень.

**4. Відповідальність за недотримання Регламенту**

4.1. За недотримання цього регламенту посадові особи несуть дисциплінарну та адміністративну відповідальність у порядку та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.2. За недотримання цього регламенту повноважними представниками підприємств, організацій, установ, які беруть участь у роботі Мобільного ЦНАП, керівник ЦНАП вносить пропозиції їх керівним органам про заходи реагування.

4.3. У випадку виявлення порушень керівник ЦНАП має право звернутися до відповідного органу, підприємства чи організації з вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника (представника).

**5. Заключні положення**

5.1. Працівники Мобільного ЦНАП:

- зобов’язані належно використовувати службове майно та інші матеріальні цінності;

- забезпечувати отримання зворотного зв’язку від відвідувачів щодо якості надання адміністративних послуг (зокрема, шляхом забезпечення вільного доступу до Книги відгуків та пропозицій, скриньок для відгуків).

**Керівник військово-цивільної**

**адміністрації Олександр СТРЮК**

Додаток 1

до технічного регламенту діяльності Мобільного центру

надання адміністративних послуг

**Орієнтовні маршрути руху Мобільного ЦНАП**

****

**Керівник військово-цивільної**

**адміністрації Олександр СТРЮК**