

## ПОРЯДОК

надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»

### 1. Загальні положення

1.1. Порядок надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі(далі – пересувне робоче місце) із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» (далі – Порядок) розроблено з метою забезпечення доступності та підвищення рівня обслуговування окремих категорій мешканців Тернопільської міської територіальної громади для отримання адміністративних послуг.

1.2. Надання адміністративних послуг на пересувному робочому місці здійснюється шляхом виїзду адміністратора виключно в межах м. Тернополя за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (удома, в лікарні, закладі соціальної сфери).

1.3. Спеціальний автоматизований комплекс «Мобільний кейс» – це комплекс програмних та технічних засобів, який дозволяє у форматі віддаленого робочого місця здійснювати повноцінний прийом документів для отримання адміністративних послуг за місцем перебування громадян та оснащений ноутбуком, принтером, сканером, зчитувачем ID-карт, мобільним модемом, вебкамерою тощо.

Прийом-передача спеціального обладнання адміністраторами реєструється в «Журналі прийому-передачі мобільного кейсу при здійсненні виїздів в рамках організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі» за формою згідно із додатком 1 до цього Порядку.

1.4. Адміністратор забезпечує організацію надання адміністративної послуги на пересувному робочому місці в строки, встановлені чинним законодавством України.

1.5. Категорії осіб, які мають право на отримання послуг з використанням «Мобільного кейсу» відповідно до цього Порядку:

- особи, які досягли 80-річного віку;
- особи з інвалідністю 1 групи;
- особи, які за станом здоров'я не здатні самостійно пересуватись;
- особи, які перебувають на стаціонарному лікуванні у комунальних медичних закладах м. Тернополя.

Дія цього пункту Порядку поширюється на внутрішньо-переміщених осіб, які зареєстровані на території міста Тернополя.

Не здійснюється надання послуг з використанням «Мобільного кейсу»:

- у слідчих ізоляторах та ізоляторах тимчасового тримання;
- у закладах з надання психіатричної допомоги;
- для осіб з інфекційними хворобами;
- для осіб, які перебувають на самоізоляції, обсервації та карантині;



- у разі запровадження додаткових заходів правового режиму воєнного стану, які унеможливають надання таких послуг.

Належність суб'єкта звернення до мешканців міста Тернополя визначається його місцем реєстрації згідно паспорту громадянина України та/або витягу з Реєстру Тернопільської територіальної громади.

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, що визначає його належність до категорій осіб, на яких поширюється надання послуг згідно цього Порядку, підтверджується одним з наступних документів:

- посвідченням особи з інвалідністю 1 групи;
- довідкою медико-соціальної експертної комісії про наявність інвалідності 1 групи;
- 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 особи з інвалідністю) про необхідність хворого в постійному сторонньому догляді та нездатності до самообслуговування (має обмеження життєдіяльності в частині пересування).

1.6. Перелік адміністративних послуг, що надаються на пересувному робочому місці адміністратора, затверджується рішенням виконавчого комітету Тернопільської міської ради.

1.7. Суб'єкт звернення сплачує адміністративний збір за адміністративну послугу (в разі надання послуги на платній основі). Стягнення за надання адміністративних послуг з використанням «Мобільного кейсу» будь-яких додаткових (не передбачених чинним законодавством України) платежів або вимагання сплати інших додаткових коштів забороняються.

## 2. Порядок замовлення та надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці 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), звертається особисто до Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі (далі – Центр) згідно із графіком його роботи.

Для підтвердження належності суб'єкта звернення до категорії осіб, які визначені п. 1.5. даного Порядку, особа-заявник, що представляє інтереси суб'єкта звернення, надає паспорт громадянина України, пенсійне посвідчення, посвідчення особи з інвалідністю, медичну довідку.

2.2. Адміністратор Центру, який здійснює прийом, встановлює:

- вид адміністративної послуги, яка необхідна суб'єкту звернення;
- належність суб'єкта звернення до категорій осіб, визначених п. 1.5. цього Порядку;
- наявність обставин, які перешкоджають наданню послуг з використанням «Мобільного кейсу»;



- наявність повного переліку документів, необхідного для отримання визначеної адміністративної послуги, відповідно до вимог чинного законодавства України та інформаційної картки.

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

- суб'єкт звернення не належить до переліку категорій осіб, визначених пунктом 1.5. цього Порядку;

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

- надання необхідної суб'єкту звернення адміністративної послуги неможливе, враховуючи місце реєстрації фізичної особи;

- суб'єкт звернення відмовляється від аудіо- та відеофіксації при наданні адміністративної послуги;

- 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.

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

- формує заяву на отримання адміністративної послуги на пересувному робочому місці із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» за формою згідно із додатком 2 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 Порядку;

- впродовж 3-х робочих днів опрацьовує заяву, 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 за допомогою Журналу обліку надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» (далі – Журнал) за формою згідно із додатком 3 до цього Порядку.

2.5. У визначені дати та час (із урахуванням часу на дорогу) адміністратор виїжджає 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. 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 пересувному робочому місці за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення зберігаються на персональному комп'ютері керівника Центру в окремому архіві з обмеженим доступом протягом трьох місяців з дня надання послуги, та можуть бути використані виключно за рішенням міського голови та керівника 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 аудіозаписів, надання їх третім особам, за виключенням правоохоронних органів у встановленому законом порядку, не допускається.

2.7. 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.

2.8. За наявності необхідних 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 Центру.

2.9. 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 Центру після усунення недоліків.

У випадку наполягання на прийомі та реєстрації заяви з неповним пакетом документів, суб'єкт звернення одночасно попереджається про ймовірність відмови у наданні адміністративної послуги.

Під час отримання вхідного пакета документів адміністратор зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання послуги, спосіб передачі, бажане місце отримання оформленого результату послуги та узгодити з ним термін отримання результату послуги з урахуванням строків її надання. Про це робиться відповідний запис в описі вхідного пакета документів на паперовому носії та проставляється підпис суб'єкта звернення.

2.10. Адміністратор Центру не здійснює надання адміністративних послуг та/або складає акт про неможливість надання таких послуг, за формою згідно із додатком 4 до цього Порядку у наступних 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 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.

Адміністратор має право на повагу особистої гідності, справедливе і шанобливе ставлення до себе з боку громадян, безпечні умови праці. У разі порушення таких прав адміністратор має право відмовити в наданні адміністративної послуги з використанням "Мобільного кейсу" та залишити приміщення, до якого здійснювався виїзд (у даній ситуації акт не складається).

2.11. 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 Центру надання адміністративних послуг міста Тернополя з урахуванням особливостей, встановлених цим Порядком.

2.12. 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.

### 3. Відповідальність

3.1. Адміністратори, представник суб'єкта надання адміністративної послуги або особа, яка супроводжує адміністратора, несуть юридичну відповідальність за розголошення персональних даних 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 «Мобільний кейс» 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.

Міський голова

Сергій НАДАЛ



Додаток 1 до Порядку

**ЖУРНАЛ**  
**прийому-передачі мобільного кейсу при здійсненні виїздів в рамках організації роботи**  
**пересувного віддаленого робочого місця адміністратора**  
**Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі**

№ з/п	Дата прийому-передачі	Час прийому-передачі	Адреса виїзного прийому	Комплектація мобільного кейсу (повна, неповна)	Ім'я, прізвище особи, яка видала/повернула мобільний кейс	Підпис особи, яка видала/повернула мобільний кейс	Ім'я, прізвище особи, яка прийняла мобільний кейс	Підпис особи, яка прийняла мобільний кейс
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Міський голова

Сергій НАДАЛ



## Додаток 2 до Порядку

Начальнику Центру надання адміністративних  
послугу місті Тернополі

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(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 кейс»

Прошу надати адміністративну послугу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(назва послуги)

за адресою: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(повна адреса)

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(П.І.Б., 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. Порядку.

З умовами надання адміністративної послуги з відео- та аудіо фіксацією згідний (а)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

(дата)

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

Адміністратор: \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ім'я, прізвище)

Міський голова

Сергій НАДАЛ



**ЖУРНАЛ**  
**обліку надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора**  
**Центру надання адміністративних послугу місті Тернополі**  
**із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»**

№ з/п	Дата прийняття заяви на обслуговування	Прізвище, ім'я, по-батькові суб'єкта звернення	Адреса місця надання адміністративної послуги, телефон	Шифр/назва адміністративної послуги	Підпис, ім'я, прізвище адміністратора, що прийняв заяву на обслуговування	Узгоджена дата та час обслуговування	Підпис, ім'я прізвище адміністратора, який виїхав для обслуговування	Результат надання послуги	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Міський голова

Сергій НАДАЛ





## Додаток 4 до Порядку

АКТ  
про неможливість надання адміністративної послуги

Акт про неможливість надання адміністративної послуги: \_\_\_\_\_

*(назва адміністративної послуги)**(прийом документів, повернення документів з результатом 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)*

З актом ознайомлений: \_\_\_\_\_

*(підпис суб'єкта звернення або свідків(а) відсутності суб'єкта звернення за місцем)*

Міський голова

Сергій НАДАЛ

