

Додаток 1  
до рішення 48 сесії Менської  
міської ради 8 скликання  
29 травня 2024 року №

**РЕГЛАМЕНТ**  
**діяльності «Мобільного центру надання адміністративних послуг»**  
**Менської міської ради**

**1. Загальні положення**

1.1. Регламент діяльності «Мобільного центру надання адміністративних послуг» Менської міської ради (далі - Мобільний ЦНАП) - 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 (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 ЦНАП;

- режим роботи мобільного ЦНАП, санітарні та інші вимоги.

1.2. Мобільний ЦНАП складається з 2 (двох) віддалених робочих місць адміністраторів та 2 (двох) 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 регламенту є обов'язковим для адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, задіяних у обслуговуванні відвідувачів мобільного ЦНАП.

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання технічного регламенту здійснюється структурним підрозділом Менської міської ради, який відповідає за функціонування мобільного ЦНАП із залученням інших відділів відповідно до наданих повноважень.

1.5. Мобільний ЦНАП працює щоденно (крім вихідних та святкових днів) за маршрутами та графіками, складеними керівником відділу «Центр надання адміністративних послуг» Менської міської ради (далі – 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 територіальної громади).

Графік роботи мобільного ЦНАП складається з дотриманням вимог чинного трудового законодавства.

1.6. Крім мешканців віддалених від центру територіальної громади населених пунктів 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.

1.7. За рішенням ради та на основі узгодженого рішення (договору про співробітництво територіальних громад) мобільний ЦНАП може використовуватися на території інших населених пунктів (громад) для надання адміністративних (інших публічних) послуг згідно з визначеним у такому рішенні (договорі/договорах) Переліком адміністративних та інших публічних послуг.

## **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 2 робочі місця для роботи адміністраторів/державних реєстраторів/представників СНАП, які повинні передбачати підключення до мережі інтернет засобами 3G/4G та мати можливість підключення до зовнішніх мереж.

2.3. Технічні, кількісні та якісні характеристики:

Мобільний ЦНАП – це офіс на основі вантажного автомобіля, спеціально обладнаний необхідною інфраструктурою та комунікаціями (системами обігріву, кондиціонування повітря, вентиляції повітря, електропостачання, навігації та відеоспостереження), вбудованими меблями та обладнанням. Кузов мобільного ЦНАП є вібро-шумо-теплоізованим.

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 зберігає можливості і вимоги до експлуатації базового шасі вантажного автомобіля, а габаритні розміри мобільного ЦНАП - відповідають габаритам базового вантажного автомобіля.

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.

У робочий режим мобільний ЦНАП переходить шляхом розкладення додаткових елементів, які включені в комплект поставки (платформа для забезпечення доступу людей з обмеженими можливостями, сходинки тощо).

У робочому режимі мобільний ЦНАП має два входи-виходи.

Вхід для відвідувачів передбачає просту і легку конструкцію сходинок.

Вхід для осіб з інвалідністю розташований у задній частині кузова, обладнаний підйомником - платформою для інвалідних колясок. 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 кузова 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 анти-корозійний 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.

#### 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 сходи 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 із застосуванням сервісу «Мобільний 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 цими Вимогами.

3.2. Керівником ЦНАП визначається посадова особа відділу, відповідальна за діяльність «Мобільного ЦНАПу». 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 старост. Кожної п'ятниці (останній робочий день тижня) до 9:00, виходячи з отриманих заявок, відповідальна особа формує та подає пропозиції щодо маршрутів руху мобільного ЦНАП, графіку його роботи та необхідності залучення представників відповідних СНАП або інших надавачів послуг керівнику ЦНАП. Керівник ЦНАП після відповідного узгодження з керівниками відповідних СНАП та надавачів інших публічних послуг розробляє графік роботи, маршрут руху мобільного ЦНАП та передає їх на затвердження міському голові.

Інформація щодо графіка роботи та маршруту пересування мобільного ЦНАП не пізніше 16:00 п'ятниці (останнього робочого дня тижня) доводиться до відома старост, розміщується на офіційному веб-сайті міської ради (ЦНАП), у місцевих засобах масової інформації.

3.3. 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 цифрових трансформацій міської ради або відповідний працівник ЦНАП.

За збереження меблів, обладнання, які знаходяться всередині мобільного ЦНАП, відповідальність несуть працівники ЦНАП/працівники інших суб'єктів надання послуг, які забезпечують надання адміністративних та інших послуг через мобільний ЦНАП.

3.4. Забороняється палити, 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 працівників ЦНАП до пунктів призначення).

Забороняється надавати будь-які послуги під час руху мобільного ЦНАП, а також у місцях, не передбачених графіком і маршрутом мобільного ЦНАП.

3.5. 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.

3.6. За збереження, експлуатацію, технічне обслуговування мобільного ЦНАП та його ремонт (у разі потреби) відповідальність несе відділ «Центр надання адміністративних послуг» Менської міської ради відповідно до чинного законодавства України.

3.7. 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 у 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.

3.8. 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 Вимог**

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

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

#### **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).

Начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»

Валерій РАЧКОВ