ВИЇЗНІ (МОБІЛЬНІ) РІШЕННЯ ДЛЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ: МОЖЛИВОСТІ, РЕКОМЕНДАЦІЇ, ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ

Березень, 2024 рік

PROSTO

На обкладинці: команда «Виїзного ВРМ» Балаклійської громади на Харківщині.
Фото: Балаклійська громада.

Цей документ розроблено експертами проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». Проєкт фінансується Урядом Швеції та реалізується шляхом делегованого співробітництва SALAR International – дочірньою компанією Шведської асоціації муніципалітетів та регіонів SALAR. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів.

Березень, 2024

Швеція Sverige
SALAR International
Міністерство цифрової трансформації України
МІНІСТЕРСТВО ВІДНОВЛЕННЯ

ЗМІСТ

Передмова 6

Перелік скорочень та абревіатур 9

Вступ 10

1. Потреби і права людини: ще раз про важливість виїзних (мобільних) рішень для надання публічних послуг 12
2. Сервіси виїзного (мобільного) надання публічних послуг: особливості та можливості застосування 17
   2.1. «Мобільний центр» 21
   2.2. «Виїзне ВРМ» 23
   2.3. «Мобільний адміністратор» 25
3. Основні інструменти виїзного (мобільного) обслуговування: «Мобільна валіза» та автомобіль 28
4. Нормативне регулювання виїзного (мобільного) обслуговування при наданні публічних послуг 32
5. Прикладні аспекти організації надання публічних послуг через виїзне (мобільне) обслуговування 42
   5.1. Унормування організаційно-процедурних питань виїзного (мобільного) обслуговування (на прикладі модельного Порядку функціонування «Виїзного ВРМ») 43
   5.2. Формування переліку послуг. Передумови його застосування 47
   5.3. Підходи до формування маршруту руху «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ». Графік виїзного (мобільного) обслуговування 48
   5.4. Особливості залучення персоналу ЦНАП до виїзного (мобільного) обслуговування 49
   5.5. Залучення старост до виїзного (мобільного) обслуговування 51
   5.6. Інформування громадян про можливості отримання послуг за допомогою виїзних (мобільних) рішень. Зворотний зв’язок і відстеження якості обслуговування 54
6. Практика застосування виїзного (мобільного) обслуговування в окремих ЦНАП 57
   6.1. «Мобільний центр» 58
   — Устилузька міська територіальна громада, Волинська область 58
   — Межівська селищна територіальна громада, Дніпропетровська область 61
   — Новояворівська міська територіальна громада, Львівська область 64
   — Криворізька міська територіальна громада, Дніпропетровська область 66
   6.2. «Виїзне ВРМ» 70
   — Балаклійська міська територіальна громада, Харківська область 70
   6.3. «Мобільний адміністратор» 73
   — Луцька міська територіальна громада, Волинська область 73

7. Виклики застосування виїзних (мобільних) форм обслуговування та можливі способи реагування 75

Додатки: 82

1. Модельний проєкт рішення про утворення пересувного ВРМ і Порядок надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза» (для «Виїзного ВРМ»). 84

2. Модельний документ про затвердження маршрутів і графіка роботи, переліку суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (посадових осіб), які залучаються до надання послуг та консультування на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг (для «Виїзного ВРМ»). 99

3. Специфікація автомобіля та робіт з його переобладнання, використана в рамках Програми «U-LEAD з Європою». 103

4. Технічні рішення «Виїзного ВРМ», реалізовані Проєктом PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». 106

Одним із пріоритетів державної політики у сфері адміністративних послуг є створення та розвиток ЦНАП у кожній територіальній громаді України. Попри складні виклики неспровокованої повномасштабної військової агресії рф проти України, центральна та регіональна влада спільно з територіальними громадами України та за підтримки міжнародних партнерів докладають значних зусиль для належного функціонування та розвитку мережі точок доступу до послуг.

Важливість виїзних (мобільних) форм обслуговування зумовлена не лише впливом війни. Хоча в умовах сьогодення це питання набуває ще більшої гостроти, а одним із напрямів нашої роботи є відновлення доступності послуг на постраждалих від війни територіях.

Виїзні (мобільні) сервіси ЦНАП для надання послуг — це про права та можливості кожної людини на гідне життя, про реалізацію надзвичайно важливих принципів безбар'єрності й інклюзивності, про одну з невід'ємних складових сучасних публічних сервісних інституцій. Саме такі фундаментальні цінності та стратегічні пріоритети мають бути основою для ухвалення рішень щодо запровадження виїзних (мобільних) форм обслуговування у громадах України.

Людям із багатьох сільських населених пунктів складно дістатися навіть до центру старостинського округу, де, можливо, нераціонально утримувати додатковий персонал на постійній основі. Люди поважного віку, маломобільні групи населення — усі повинні мати не лише право, а й реальну можливість доступу до якісного сервісу владних інституцій. Безумовно, у фокусі уваги є й питання надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей.

Відтак виїзні (мобільні) сервіси — це не факультативний сервіс. Разом із ЦНАП, його терпідрозділами та віддаленими робочими місцями виїзні (мобільні) форми надання послуг є одним із важливих основних каналів забезпечення доступності послуг для мешканців громад. Адже стаціонарні місця надання послуг з різних причин можуть бути недоступні людям.

У багатьох громадах уже створені такі можливості: є всі умови безбар'єрності й інклюзії, успішно функціонують виїзні (мобільні) форми надання послуг. Проте значна кількість громад ще перебуває на шляху до цієї мети.

Висловлюємо вдячність Проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» за високу увагу до цієї важливої теми та надану підтримку, усім нашим міжнародним партнерам, які зробили та продовжують робити надзвичайно вагомий внесок, підтримуючи громади України. Адже це сучасна інфраструктура ЦНАП, спеціально обладнані автомобілі та кросовери, мобільні валізи й інші технічні засоби, методична, навчальна та консультативна підтримка.

Переконані, що цей Посібник стане в пригоді керівництву громад і працівникам центрів надання адміністративних послуг, допоможе краще розібратися в питаннях організації виїзного (мобільного) обслуговування й ефективного застосовування цих сервісів для наближення послуг до мешканців громад.

Щиро бажаємо успіхів!
Слава Україні!

Марина Бобраніцька
Начальниця управління системного розвитку надання адмінпослуг
Міністерства цифрової трансформації України

«Мобільний центр» Новоярівської громади: прийом відвідувачів у віддаленому населеному пункті громади. Фото: Новоярівська громада.

ПЕРЕЛІК АБРЕВІАТУР І СКОРОЧЕНЬ

ВАНП	військова адміністрація населених пунктів
ВПО	внутрішньо переміщена особа
ВРМ	віддалене робоче місце адміністратора
КМУ	Кабінет Міністрів України
НПА	нормативно-правовий акт
ОМС	орган місцевого самоврядування
СЖО	складні життєві обставини
СНАП	суб’єкт надання адміністративних послуг
СНПП	суб’єкт надання публічних послуг
ТГ	територіальна громада
ТП	територіальний підрозділ ЦНАП
ЦНАП	центр надання адміністративних послуг

ВСТУП

Практика застосування мобільних рішень складається в Україні принаймні з 2017 року. З'являються перші «Мобільні валізи» та сервіс «Мобільний адміністратор» (м. Кам'янське Дніпропетровської області), перші спеціально обладнані автомобілі та сервіс «Мобільний центр»[1] (Славутська міська громада Хмельницької області та м. Кривий Ріг Дніпропетровської області).

Упродовж наступних років «Мобільні центри», «Мобільні валізи» як інструмент для надання сервісу «Мобільний адміністратор» активно ширилися Україною за підтримки міжнародних організацій, програм і проєктів міжнародної технічної допомоги. Є й непоодинокі практики залучення власних ресурсів громад до створення таких мобільних сервісів. У багатьох громадах вони справді успішно функціонують. Адже тут правильно визначені пріоритети, вирішені організаційні та ресурсні питання. Водночас, попри фактичну наявність необхідних технічних засобів для виїзного (мобільного) обслуговування, частині громад потрібно ще зробити необхідні кроки, щоб виїзні (мобільні) сервіси належно функціонували.

Ефективність функціонування виїзних (мобільних) сервісів прямо залежить і від переліку послуг, які надаються за їх допомогою. З урахуванням існуючої практики громад – це вже не лише адміністративні послуги. Це – публічні послуги в ширшому контексті, супутні та додаткові сервіси. Таке застосування мобільних рішень для надання послуг ми вже бачимо у громадах з різних областей України.

Відомчі мобільні офіси для надання окремих груп послуг також запроваджені органами виконавчої влади: сервісні центри МВС, центри зайнятості, центри обслуговування платників податків тощо. Враховуючи наявні виклики, спровоковані військовою агресією рф проти України, окремі банківські установи також запроваджують виїзне надання власних послуг із застосуванням транспортних засобів. Разом з тим, мобільні рішення громад і їх ЦНАП дають можливість отримати громадянам максимально можливий спектр публічних послуг, у т. ч. у співпраці з органами виконавчої влади та іншими зацікавленими сторонами.

У сучасних умовах активно розвивається такий сервіс, як «Виїзне ВРМ» для надання публічних послуг із застосуванням легкових автомобілів (у т. ч. підвищеної прохідності) та додаткового обладнання. Виїзні (мобільні) сервіси загалом урегульовані в законодавстві. Водночас окремі пропозиції щодо його подальшого розвитку в контексті появи цієї нової форми виїзного (мобільного) обслуговування є в цьому Посібнику.

1 / Саме так визначено в нормативних документах, зокрема Примірному регламенті ЦНАП (затверджений постановою КМУ від 01.08.2013 № 588). Хоча на практиці частіше застосовується абревіатура «Мобільний ЦНАП». У цьому Посібнику застосовується саме нормативне визначення «Мобільний центр».

Виїзні (мобільні) форми обслуговування сьогодні дуже затребувані на постраждалих від війни територіях – в умовах зруйнованої інфраструктури, ускладненого чи й взагалі відсутнього транспортного сполучення для надання адміністративних, інших публічних послуг, консультування, гуманітарної підтримки. «Мобільні центри» та «Виїзні ВРМ», «Мобільні адміністратори», мобільні бригади лікарів, робота психологів, соціальних працівників, комісій з обстеження зруйнованого та пошкодженого майна – виїзні (мобільні) рішення часто є чи не єдиною альтернативою для отримання мешканцями постраждалих громад необхідних послуг і підтримки в умовах кризового реагування.

Саме тому в квітні 2022 року Проєкт PROSTO (у партнерстві з Офісом Ради Європи в Україні) в рамках відповідних Програм Ради Європи напрацював необхідні інституційні документи, ініціював розроблення моделі співпраці громад і надав підтримку під час передачі в тимчасове користування «Мобільного центру» Славутської громади Хмельницької області Бородянській громаді Київської області після її звільнення від окупантів. Надалі, в рамках такої моделі співпраці та за сприяння Мінцифри, «Мобільний центр» Курахівської громади Донецької області передали в тимчасове користування Бишівській громаді Київської області.

Протягом 2023–2024 років Проєкт PROSTO передав 10 легкових автомобілів підвищеної прохідності (кросоверів) з відповідним обладнанням постраждалим від війни громадам у різних областях України.

У партнерстві з громадами експерти Проєкту PROSTO узагальнили практичний досвід і розробили інституційний пакет підтримки, який дає можливість належно врегулювати питання ефективного функціонування «Виїзного ВРМ» із застосуванням легкового автомобіля (кросовера) та відповідного обладнання.

У цьому Посібнику є важливі рекомендації для керівництва ОМС, керівників і персоналу ЦНАП щодо застосування в роботі виїзних (мобільних) форм надання публічних послуг. Надано практичні поради, описано досвід окремих громад з різних областей України, які активно застосовують мобільні сервіси для наближення послуг до мешканців громад. Також описано підхід до утворення «Виїзного ВРМ» з досвіду співпраці експертів Проєкту PROSTO з деокупованими громадами в різних областях України.

Запрошуємо до прочитання, застосування у практичній діяльності, зокрема й з урахуванням уже наявних методичних напрацювань у цій сфері, успішних практик громад України.

З повагою
команда Проєкту PROSTO

1. ПОТРЕБИ І ПРАВА ЛЮДИНИ: ЩЕ РАЗ ПРО ВАЖЛИВІСТЬ ВИЇЗНИХ (МОБІЛЬНИХ) РІШЕНЬ ДЛЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

СУЧАСНІ ПУБЛІЧНІ СЕРВІСИ: ВІД ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ДО СТВОРЕННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ

Задоволення владою потреб людини є одним з інструментів забезпечення розвитку людини та встановлення соціальної справедливості. Протягом тривалого часу потреби відігравали роль орієнтирів державної політики як всередині країни, так і на міжнародному рівні, де так званий підхід до глобальної бідності та міжнародного розвитку став домінуючим у 1970-х і на початку 1980-х років. Однак нещодавно **підхід до задоволення потреб людини був витіснений «підходом зі створення можливостей»**, реалізованим у такому політичному інструменті, як Індекс людського розвитку ООН. Можливості людини є одним з показників особистого добробуту[2].

Уповноваження людини, створення можливостей для того, щоб вона ставала суб'єктом у вирішенні питань, які її непокоять і є важливими для її розвитку, називають також підходом на основі прав людини. Основні відмінності, які відбулись в еволюції підходів до забезпечення розвитку людини, показані у таблиці нижче.

Підхід на основі потреб людини	Підхід на основі прав людини
Люди **ЗАСЛУГОВУЮТЬ** на те, щоб їм була надана допомога	Люди **МАЮТЬ ПРАВО** на допомогу
Ресурсів бракує, тому потреби **НЕ ВСІХ** людей можуть бути задоволені	**УСІ** люди мають право на максимально можливе розв'язання їх проблем, пов'язаних з розвитком, навіть якщо ресурсів бракує
Задовольняє потреби **БЕЗ УПОВНОВАЖЕННЯ** людини, тобто без створення для неї можливостей	Права можуть бути реалізовані лише шляхом **РОЗШИРЕННЯ ПРАВ І МОЖЛИВОСТЕЙ** (створення відповідного середовища)
Держави й державні інституції заохочуються, але НЕ зобов'язані діяти відповідно до потреб розвитку людей	Держави та державні інститути **ЮРИДИЧНО ТА МОРАЛЬНО ЗОБОВ'ЯЗАНІ** діяти задля розвитку людини
Вся робота веде до **ЗАЗДАЛЕГІДЬ ВИЗНАЧЕНОЇ МЕТИ**	Хоча мета важлива, **РЕЗУЛЬТАТ І ПРОЦЕСИ**, що до неї ведуть, є найважливішими
Людина є **ОБ'ЄКТОМ** для втручань задля її розвитку	Люди та їх групи **МАЮТЬ ПРАВО ВИМАГАТИ ДОТРИМАННЯ СВОЇХ ПРАВ**

2 / https://plato.stanford.edu/entries/needs/.

Отже, наразі саме забезпечення прав людини стало орієнтиром державних політик. Попри те, якими є виклики сьогодення, держави зобов'язались дотримуватися стандартів, заданих рамками прав людини.

Трансформуючи зазначене вище у практичну площину надання публічних послуг з використанням виїзних (мобільних) рішень, маємо констатувати необхідність забезпечення такого:

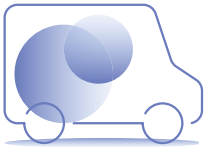
— сформулювати та впроваджувати стратегії та політику, спрямовані на прогресивну реалізацію прав людини, незалежно від обставин: місця проживання (міська чи сільська місцевість), стану здоров'я та віку (що можуть обмежувати людину в користуванні своїм правом на послуги), статі (обмеження, пов'язані з виконанням гендерних ролей);
— забезпечити для реалізації цих стратегій і політики адекватні бюджетні асигнування та виконання в межах максимально доступних ресурсів;
— ефективно надавати публічні послуги без дискримінації;
— допомагати населенню в ситуаціях вразливості та залежності.

Виїзні (мобільні) рішення надання послуг відповідають цим поставленим завданням.

Керівництво п'яти деокупованих і постраждалих громад отримали кросовери та обладнання для надання послуг для організації сервісу «Виїзне ВРМ». Фото: SALAR International.

ЦІННІСТЬ ВИЇЗНИХ (МОБІЛЬНИХ) РІШЕНЬ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ: ПІДХІД НА ОСНОВІ ПРАВ ЛЮДИНИ

Виїзне (мобільне) обслуговування – це розвиток, орієнтований на людину. Завдяки виїзним (мобільним) рішенням збільшується кількість людей, для яких публічні послуги стають дійсно ДОСТУПНІШИМИ.



Виїзне (мобільне) обслуговування у громаді слід розглядати як створення владою умов та можливостей для своїх мешканок/мешканців задля їх саморозвитку та самореалізації, для їх гідного та щасливого життя. І саме в цих категоріях має оцінюватись успішність органів місцевого самоврядування. Це головна ціль, обов'язок і сенс існування влади, яка сповідує принципи доброго (належного) врядування.

Люди різняться між собою різними факторами – біологічними та соціальними. Тому в людей різні можливості прожити щасливе та гідне життя. Але при цьому для ВСІХ людей мають бути забезпечені рівні права та гідність. Це означає, що влада має дати КОЖНІЙ людині те, що їй потрібно для щасливого й гідного життя, для саморозвитку й самореалізації.

Якщо всі люди рівні між собою у правах та гідності, то фактор чисельної чи іншої переваги ніяк не повинен відбиватися на обсязі суспільних благ, які можуть отримати різні групи людей. Тобто навіть якщо людей, які потребують виїзного (мобільного) обслуговування небагато, їхні права ТАКІ САМІ, як і у більшості.

Усі доступні ресурси мають спрямовуватись на поліпшення ситуації людей, а не за «залишковим» принципом. При цьому зусилля мають насамперед спрямовуватись на усунення фактичної дискримінації, з прицілом на групи, що найбільше дискримінуються, – у такий спосіб забезпечується право на недискримінацію. Право людини реалізовано тоді, коли воно доступно за всіма критеріями – фізично, економічно, інформаційно, юридично тощо, і ним фактично скористалися. Незабезпечення реалізації прав людини – це порушення прав людини.

Виїзні (мобільні) рішення – це засоби реалізації прав людини для ВСІХ людей. Цілі та дії влади мають, у першу чергу, бути спрямовані «на підтягування тих, хто найбільше відстає від інших» (найвразливіших і найдискримінованіших) – Leave no one behind! Отже, останні в розвитку – перші на порядку денному роботи влади!

Завдяки виїзному (мобільному) обслуговуванню знижується вразливість людей, адже робота ведеться з найбільш маргіналізованими та виключеними із суспіль-

ства. Таким чином підвищується рівень їхньої спроможності, рівень участі (включення) у суспільство та відбуваються більш сталі (стійкі) зміни.

Ймовірно, що найбільшою мірою виїзного (мобільного) обслуговування можуть потребувати ті, хто традиційно потрапляє до груп, що перебувають у вразливій ситуації:

— жінки – через більше навантаження репродуктивною працею, яка забирає значний часовий ресурс;
— люди з інвалідністю або станом здоров'я, що обмежує їхню мобільність;
— люди старшого віку, які мають як фізичні, так і економічні обмеження у своїй мобільності;
— люди із сільської місцевості, яким фізично та економічно менш доступні послуги, сконцентровані в адміністративному центрі громади;
— люди, які не є місцевими та гірше орієнтуються в новому для себе середовищі;
— малозабезпечені категорії населення.

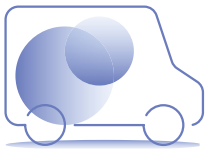
І цей перелік не є вичерпним. Завдання місцевої влади – проаналізувати ситуацію та ідентифікувати групи людей, які можуть потребувати виїзних (мобільних) рішень. Це дасть можливість розрахувати необхідні ресурси, спланувати заходи та ефективно забезпечити право КОЖНІЙ людині шляхом наближення до неї відповідних публічних послуг.

2. СЕРВІСИ ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ: ОСОБЛИВОСТІ ТА МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ

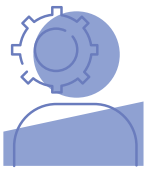
Під сервісом виїзного (мобільного) надання публічних послуг будемо розуміти спосіб виїзного надання послуг суб'єктам звернення, що передбачає застосування різних підходів, інструментів і рішень щодо обслуговування заявників поза межами ЦНАП.

Виокремимо такі сервіси виїзного (мобільного) обслуговування, а саме: «Мобільний центр», «Виїзне ВРМ» та «Мобільний адміністратор».

«Мобільний центр» – надання адміністративних та інших публічних послуг проводиться адміністраторами ЦНАП і представниками суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних і технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.



«Виїзне ВРМ» – надання адміністративних та інших публічних послуг проводиться адміністраторами та представниками суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, як правило, у приміщеннях адміністративних або інших будівель у населених пунктах/старостинських округах територіальних громад та/або партнерських громад, в т. ч. з використанням наявного в таких приміщеннях стаціонарного обладнання та Інтернету, із застосуванням для виїзду до місць надання послуг спеціально визначеного для цих цілей службового транспортного засобу (легкового автомобіля, у т. ч. підвищеної прохідності (кросовера)), оснащеного комплектом «Мобільна валіза» та додатковим обладнанням. У виняткових випадках «Виїзне ВРМ» може функціонувати у форматі «Мобільного центру» для надання послуги суб'єкту звернення в салоні автомобіля.



«Мобільний адміністратор» – надання адміністративних, інших публічних послуг особам з маломобільних груп населення за місцем їх проживання/перебування (житло, заклад охорони здоров'я чи реабілітації, заклад соціального захисту тощо) із застосуванням «Мобільної валізи».

Пересувне віддалене робоче місце адміністратора (далі – «Пересувне ВРМ») – виїзне надання адміністративних та інших публічних послуг суб'єктам звернення із застосуванням сервісів «Виїзне ВРМ» і «Мобільний адміністратор».

Ми свідомо дещо уточнюємо визначений у Примірному регламенті центру надання адміністративних послуг[3] термін «Пересувне ВРМ». Адже одним з критеріїв, який дозволяє відрізнити ВРМ від ЦНАП, є кількість залученого персоналу до надання послуг. Для ВРМ, як правило, це один адміністратор ЦНАП. Тому, очевидно, що включати сервіс «Мобільний центр» як складову «Пересувного ВРМ» недоцільно.

Зазначимо, що в кожному з цих сервісів може застосовуватися такий інструмент виїзного надання адміністративних послуг, як «Мобільна валіза». При цьому слід мати на увазі, що «Мобільна валіза» – це лише сукупність програмних і технічних засобів, а не окремий сервіс.

Звертаємо увагу на необхідність дотримання вимог законодавства щодо захисту інформації при організації роботи кожного із сервісів виїзного (мобільного) надання послуг.

Щодо суб'єктів звернення, то їх визначення актуально насамперед для сервісу «Мобільний адміністратор». Послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» мають насамперед надаватися маломобільним групам населення, які самостійно не в змозі відвідати ЦНАП. Інші перелічені вище сервіси («Мобільний центр», «Виїзне ВРМ») передбачають можливість виїзного надання послуг на територіях з обмеженою доступністю до послуг. Тому всі мешканці таких територій, без будь-яких обмежень, мають можливість отримувати послуги у «Мобільному центрі», «Виїзному ВРМ» (окрім інтегрованого сервісу «Мобільний адміністратор», про який уже зазначено вище).

Далі розглянемо окремі особливості та можливості кожного із сервісів виїзного надання послуг.

3 / https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text.

Автомобіль «Виїзного ВРМ» Іванківської громади. Фото: Іванківська громада.

2.1. «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

Спрощено, для кращого розуміння, сервіс «Мобільний центр» можемо визначити як «надання послуг **у транспортному засобі**, обладнаному комплектом програмно-технічних засобів і меблями».

Розглянемо особливості цього сервісу в розрізі різних складових.

Перелік адміністративних послуг

Потенційно перелік доступних у «Мобільному центрі» послуг може бути тотожним переліку послуг ЦНАП. Однак на практиці послуги з оформлення та видачі паспортів ще недоступні у «Мобільних центрах». Це зумовлено насамперед тривалою відсутністю технічних вимог до облаштування в «Мобільних центрах» робочих станцій для надання паспортних послуг.

Також ще не інтегровані в «Мобільні центри» послуги з оформлення та видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів.

Донедавна однією з перешкод інтеграції у «Мобільні центри» зазначених вище груп послуг була відсутність реальної можливості (або дуже висока вартість організації) каналу зв'язку. Однак із початком застосування технології супутникового інтернету Starlink, це питання вже не є непереборним. Сподіваємося, що у подальшому в «Мобільних центрах» органів місцевого самоврядування будуть інтегровані паспортні та інші послуги, як це вже реалізовано в подібних рішеннях ДП «Документ».

Інші публічні, окрім адміністративних, послуги

Сервіс «Мобільний центр» також може передбачати надання й інших публічних послуг. Насамперед йдеться про залучення представників різних соціальних служб, які забезпечують надання соціальних послуг.

Також під час епідемії коронавірусу COVID-19 окремі громади практикували інтеграцію в «Мобільні центри» окремих медичних послуг, підписання декларацій із сімейними лікарями.

Окрім того, широкомасштабна неспровокована військова агресія рф проти України спричинила масову міграцію населення з різних регіонів України. Тому в окремих

громадах «Мобільні центри» також використовувалися для надання гуманітарної допомоги ВПО.

Окремі інші публічні послуги також можливо надавати через «Мобільний центр». Важливо, щоб кожен ОМС, який планує запровадити, чи й вже застосовує виїзне надання послуг, вивчав потреби мешканців громади та забезпечував доступність необхідних послуг.

Персонал

До надання послуг із застосуванням цього сервісу можуть бути залучені як адміністратори ЦНАП, так і представники суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг. Це залежить від кількості робочих місць в автомобілі, що використовується для роботи «Мобільного центру». Із практики різних громад ця кількість може становити від 2 до 6 осіб.

Очевидно, що залучення суб'єктів надання адміністративних послуг до роботи «Мобільного центру» залежить від переліку послуг, які доступні через цей сервіс.

Зокрема, можуть залучатися державні реєстратори, спеціалісти з реєстрації місця проживання, інші посадові особи місцевого самоврядування, які є суб'єктами надання адміністративних послуг.

Окрім того, представники «зовнішніх СНАП» також можуть бути залучені до роботи «Мобільного центру». Наприклад, представники відповідних територіальних органів Пенсійного фонду України. Це насамперед пов'язано з тим, що пенсійні послуги ще не надаються через адміністраторів ЦНАП.

Не слід забувати про те, що можливість залучення персоналу до роботи «Мобільного центру» має бути нормативно врегульована. Про прикладні аспекти цього питання йтиметься в окремій темі Посібника.

Графік роботи

Графік роботи «Мобільного центру» має бути затверджений з урахуванням реального попиту на його послуги, всіх особливостей відповідної території та інших чинників, у тому числі сезонного попиту на окремі адміністративні послуги (наприклад, призначення субсидій). Цей графік має передбачати виїзд «Мобільного центру» у заздалегідь обрані населені пункти громади у визначені дні та години. Графік необхідно довести до відома мешканців цих населених пунктів.

2.2. «ВИЇЗНЕ ВРМ»

Аналогічно спрощеному визначенню «Мобільного центру» можемо також визначити поняття «Виїзного ВРМ». Тобто «Виїзне ВРМ» – це надання послуг, як правило, в адміністративних або інших будівлях із застосуванням легкового автомобіля для виїзду адміністраторів ЦНАП до місць надання послуг.

Оснащення «Виїзного ВРМ» включає комплект «Мобільна валіза» та необхідне додаткове обладнання.

Також розглянемо особливості цього сервісу в розрізі різних складових.

Перелік адміністративних послуг

У «Виїзному ВРМ» перелік адміністративних послуг потенційно є не настільки широким, як у «Мобільному центрі». Це пояснюється тим, що у «Мобільному центрі» послуги надаються всередині транспортного засобу, який може бути належно обладнаний відповідно до встановлених вимог. А для «Виїзного ВРМ» легковий автомобіль не розглядається (за винятком крайніх випадків) як місце надання послуг.

Тобто послуги з оформлення та видачі паспортів, посвідчень водія, реєстрації транспортних засобів не можуть бути доступні у «Виїзному ВРМ».

Усі ж інші адміністративні послуги, які не вимагають наявності спеціального обладнання, цілком можуть надаватися із застосуванням цього сервісу. «Мобільна валіза» застосовується як основний інструмент для надання послуг через «Виїзне ВРМ», тому перелік послуг цього сервісу насамперед залежить від його функціональних можливостей.

Інші публічні, окрім адміністративних, послуги

Інші публічні послуги також можуть бути доступні через «Виїзне ВРМ». Однак можливості їхньої інтеграції, якщо ці послуги потребують додаткового обладнання транспортного засобу або ж транспортування необхідних інструментів, будуть залежати від можливостей легкового автомобіля, які є меншими у порівнянні з вантажним автомобілем, на базі якого організовується «Мобільний центр».

Персонал

Як і для «Мобільного центру», до надання послуг через «Виїзне ВРМ» можуть бути залучені як адміністратори ЦНАП, так і представники суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг. Це залежить від кількості пасажирських місць у легковому автомобілі, що використовується для роботи «Виїзного ВРМ». З практики різних громад ця кількість може становити від 1 до 4 осіб.

Графік роботи

Усі особливості щодо графіка роботи «Мобільного центру» актуальні також і для «Виїзного ВРМ» з урахуванням особливості, що такий графік може формуватися/уточнюватися більш оперативно (частіше), а для «Мобільного центру» він може бути більш сталим.

Голова Михайло-Лукашівської громади в день реєстрації кросовера, який буде використовуватися для надання послуг мешканцям у форматі «Виїзне ВРМ». Фото: SALAR International.

2.3. «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»

Основною відмінністю цього виїзного (мобільного) сервісу надання послуг від інших подібних сервісів є надання послуг **за місцем проживання/перебування** заявника (житло, заклад охорони здоров'я чи реабілітації, заклад соціального захисту тощо). Як правило, послуги надаються за допомогою «Мобільної валізи».

Тобто сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується насамперед для надання послуг маломобільним групам населення. При цьому може використовуватися службовий автомобіль, громадський транспорт або ж адміністратор ЦНАП може добиратися до заявника пішки, залежно від складу та ваги «Мобільної валізи», маршруту руху та кількості суб'єктів звернення, які обслуговуються.

Як зазначалося вище, сервіс «Мобільний адміністратор» може входити до складу «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ» або ж надаватися окремо.

Які ж особливості цього сервісу в розрізі різних складових?

Перелік адміністративних послуг

Оскільки для надання послуг використовується «Мобільна валіза», то потенційно немає ніяких відмінностей в частині переліку послуг між сервісом «Мобільний адміністратор» і сервісом «Виїзне ВРМ».

Персонал

До надання послуг залучається один адміністратор ЦНАП. Адміністратор ЦНАП також може виконувати повноваження суб'єкта надання окремих адміністративних послуг. У цьому випадку частина послуг може бути надана відразу при обслуговуванні заявника.

Окремі ЦНАП задля мінімізації безпекових ризиків практикують укладення договорів щодо надання послуг охорони. У таких випадках представники охоронних фірм супроводжують адміністратора ЦНАП під час надання послуг заявникам.

Графік роботи

Зазвичай надання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» відбувається за графіком роботи ЦНАП. Практикується, до прикладу, визначення кількох конкретних робочих днів протягом тижня. Дата й час візиту попередньо узгоджуються із суб'єктом звернення. Отже, тут є особливості, пов'язані саме з індивідуальним характером обслуговування заявників.

Про свій візит адміністратор ЦНАП має попереджати заявника.

Надання послуг у «Мобільному центрі» Славутської громади. Фото: SALAR International.

2.4. ПОРІВНЯННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ І ВІДМІННОСТЕЙ СЕРВІСІВ ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) НАДАННЯ ПОСЛУГ

	Мобільний центр	Виїзне BPM	Мобільний адміністратор
Персонал	від 2 до 6	від 1 до 4	1
Графік роботи	бажано окремий, залежить від звернень	бажано окремий, залежить від звернень	залежить від звернень
Перелік послуг	= ЦНАП (потенційно) + інші публічні послуги	= ЦНАП (окрім паспортних, посв. водія, реєстрації авто) + інші публічні послуги	= ЦНАП (окрім паспортних, посв. водія, реєстрації авто)
Інші публічні послуги	можливі	можливі	ні*
Залучення СНАП	можливе	можливе	адміністратор=СНАП
Залучення СНПП	можливе	можливе	ні*

Примітка / * Залежить від спроможності адміністратора ЦНАП надавати відповідні послуги.

3. ЗАСОБИ, ІНСТРУМЕНТИ ТА ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) ОБСЛУГОВУВАННЯ

Розглянемо засоби, інструменти та обладнання, що застосовуються в різних сервісах виїзного (мобільного) обслуговування.

Останніми роками в Україні виїзне (мобільне) обслуговування при наданні адміністративних послуг часто асоціюється з використанням «Мобільної валізи».

«Мобільна валіза» – це ручний мобільний комплект технічних засобів, у т. ч. програмне забезпечення, з вільним доступом до Інтернету, комплектування якого здійснюється залежно від адміністративних та інших публічних послуг, які надаються із застосуванням такого комплекту.

Складовими «Мобільної валізи» є:

основні:

1. кейс/сумка/рюкзак;
2. ноутбук/планшет з установленим програмним забезпеченням (система е-документообігу чи автоматизації роботи ЦНАП, доступ до публічних електронних реєстрів та інформаційних систем для надання послуг);
3. портативний сканер;
4. мобільний модем;
5. портативний або компактний стаціонарний принтер;

додаткові:

6. зчитувач ID-карток (паспортів громадян України у формі картки);
7. відеореєстратор (окремі ЦНАП практикують запис, за згодою заявника, процесу надання послуг);
8. павербанк;
9. POS-термінал або відповідно налаштований мобільний телефон для можливості здійснення оплати за платні послуги;
10. підсилювач сигналу мобільного зв'язку та інше обладнання.

Різні ЦНАП (і міжнародні донори, які надають таку підтримку) можуть по-різному комплектувати «Мобільні валізи». При цьому варто пам'ятати, що функціональність цього засобу має насамперед дозволяти надавати запитувані послуги заявникам. Звісно, додаткові функціональні можливості, які можуть бути доступними у «Мобільній валізі», лише вітаються. Оскільки це потенційно додаткова зручність, у т. ч. для осіб з маломобільних груп населення, які самостійно не в змозі прийти у ЦНАП та отримати необхідні послуги.

Також варто зазначити, що бачення необхідних складових «Мобільної валізи» поступово трансформується з плином часу. І це очікувано у контексті розвитку технологій. Наприклад, це характерно щодо способів оплати за послуги, застосування зчитувачів ID-карток. Також портативні струменеві принтери, які є більш дороговартісними в обслуговуванні та обмежені у своїй продуктивності через струменевий характер друку, в окремих випадках (насамперед при можливості використання легкового автомобіля) можуть замінюватися на компактні лазерні принтери. У такому разі обслуговування лазерних принтерів значно здешевлюється, а ефективність використання суттєво покращується.

Загалом можемо припустити, що і в подальшому комплектування «Мобільної валізи» буде змінюватися.

Перейдемо до розгляду наступних засобів виїзного обслуговування, а саме: автомобілів, на основі яких забезпечується надання послуг «Мобільним центром». Знову ж таки, як і у випадку «Мобільних валіз», є різні підходи до вибору транспортного засобу, на базі якого організовується надання послуг «Мобільним центром». Найчастіше обирають мікроавтобуси (типу Ford Transit або інші подібні), а також вантажні автомобілі – трейлери (трансформери).

У разі вибору мікроавтобуса, після його переобладнання є можливість облаштувати 2 робочі місця для адміністраторів ЦНАП і декілька місць для відвідувачів. Якщо ж обрати вантажні автомобілі – трейлери (трансформери), то кількість місць може бути більшою, від 4 до 6.

Основні складові автомобіля, на базі якого організовується надання послуг у форматі «Мобільний центр» (на прикладі мікроавтобуса)[4]:

1. кондиціонер;
2. автономний опалювач;
3. припливно-витяжна вентиляція;
4. генератор;
5. інвертор;
6. гелієві АКБ;
7. холодильник;
8. подовжувач;
9. навіс;
10. пандус;
11. меблі, крісла, сидіння;
12. ноутбуки;
13. багатофункціональні пристрої (БФП);
14. маршрутизатор, антена для підсилення сигналу мобільного зв’язку;
15. «Мобільна валіза».

4 / https://shorturl.at/cyOW4

У цілому, кожен із зазначених вище типів транспортних засобів має свої переваги та може використовуватися для виїзного (мобільного) надання послуг.

Якщо ж громада має намір запровадити сервіс «Виїзне ВРМ», то для цього достатньо обрати будь-який з легкових автомобілів. Наприклад, у рамках Проєкту міжнародної технічної допомоги PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» було придбано 9 легкових автомобілів (кросоверів) для громад з різних регіонів, постраждалих від неспровокованої військової агресії рф проти України.

Основні складові «Виїзного ВРМ»:

1. легковий автомобіль, на базі якого функціонує «Виїзне ВРМ» (наприклад, кросовер);
2. «Мобільна валіза»;
3. компактний лазерний принтер + сумка;
4. інвертор, інше обладнання для тривалої автономної роботи в умовах відсутності електропостачання та Інтернету;
5. подовжувач.

Обладнання «Виїзного ВРМ» може також використовуватися для забезпечення роботи стаціонарних ВРМ, які обслуговуються адміністраторами ЦНАП за певним графіком.

Також під час надання послуг із застосуванням сервісу «Виїзне ВРМ» можуть використовуватися інші наявні програмно-технічні засоби та доступ до Інтернету в приміщеннях адміністративних й інших будівель населених пунктів/старостинських округів територіальних громад і партнерських громад з дотриманням установлених законом вимог щодо захисту інформації та персональних даних.

4. НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИ НАДАННІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Виїзні (мобільні) форми надання публічних послуг врегульовані в чинному законодавстві:

1. **Закон України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон).**

   Закон визначає таку форму надання послуг, як «пересувне ВРМ», достатньо чітко врегульовує всі необхідні вихідні умови для застосування мобільних форм обслуговування. Особливістю регулювання Закону є саме сфера адміністративних послуг, що, на перший погляд, звужує сферу застосування виїзного (мобільного) обслуговування. Разом з тим, рекомендаційний характер згаданих нижче підзаконних нормативно-правових актів дає можливість виходити за рамки лише адміністративних послуг та застосовувати сервіси в ширшому контексті – для надання публічних послуг загалом.

2. **Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг.**

   У ст. 1 цього Закону визначено, зокрема, поняття «публічна послуга», «суб'єкт надання публічної послуги».

3. **Постанова КМУ від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами).**

   У Примірному регламенті ЦНАП деталізовано поняття «пересувного ВРМ», визначено форми виїзного (мобільного) обслуговування та інші важливі аспекти функціонування цих сервісів. Має рекомендаційний характер (з урахуванням ч. 10 ст. 12 Закону: Регламент ЦНАП, прийнятий на підставі примірного регламенту, не є регуляторним актом).

4. **Постанова КМУ від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами).**

   Має рекомендаційний характер (з урахуванням ч. 10 ст. 12 Закону: Положення про ЦНАП, прийняте на підставі примірного положення про ЦНАП, не є регуляторним актом).

5. **Розпорядження КМУ від 02.06.2021 № 574-р «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів».**

   У цьому документі деталізується розуміння застосованого в Законі поняття «територіальна доступність» як можливість відвідати суб'єктами звернення найбільш наближений до місця проживання суб'єкта центр, територіальний підрозділ, віддалене (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора (точку доступу).

Водночас цінність пересувного ВРМ в тому, що точка доступу до послуг сама наближається до клієнта з урахуванням його потреб і життєвих ситуацій на максимально близьку відстань, або ж повністю нівелює цю відстань як у випадку із сервісом «Мобільний адміністратор». Отже, принципово ми тут дещо змінюємо фокус і говоримо не так про точки доступу (ЦНАП, ТП, ВРМ), як про доступність послуг загалом як базову передумову функціонування сервісних інституцій у громадах.

6. **Місцеві нормативно-правові акти (далі – НПА): правила/порядки застосування виїзних (мобільних) сервісів.**

   На сьогодні вже напрацьована добра практика такого унормування з урахуванням індивідуальних особливостей громад. Також є методичні матеріали та приклади документів, які можна враховувати (розроблені Програмою «U-LEAD з Європою», ПРООН в Україні, Програмою EGAP, Проєктом PROSTO тощо[5]).

Окремо необхідно виділити стратегічні документи, що стосуються реалізації принципів інклюзії та безбар'єрності:

1. **Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року (розпорядження КМУ від 14.09.2021 № 366-р), мета якої:**

   створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими шляхом інтегрування фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської, економічної та освітньої безбар'єрності до всіх сфер державної політики.

2. **Державна стратегія регіонального розвитку на 2021–2027 роки (постанова КМУ від 05.08.2020 № 695), серед завдань якої:**

   створення інклюзивного середовища, забезпечення дотримання прав і врахування потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час створення нових та адаптації (розумного пристосування) існуючих об'єктів фізичного оточення, товарів, робіт і послуг.

   Наразі обговорюється нова редакція цього документа[6]. Серед визначених завдань: створення безбар'єрного середовища для всіх груп населення, забезпечення рів-

5 / Зокрема:
1. Напрям з покращення якості надання адміністративних послуг Програми «U-LEAD з Європою»: https://www.prosto.in.ua/ua/biblioteka/posibnyky/yak-stvoriti-nalezhnij-tsnap-v-otg-rezyume-posibnika.
2. Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні: https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/zbirnyk-prykladiv-normatyvnykh-dokumentiv-neobkhidnykh-dlya-efektyvnoho-funktsionuvannya-mobilnykh-tsentriv-nadannya.
3. Програма EGAP: https://egap.in.ua/project/mobilni_valizi.
4. Проєкт PROSTO: https://www.prosto.in.ua/ua/biblioteka/polisi-publikatsii/mobilni-tsnap-vikliki-ta-mozhlivosti-lyutij-2022-r-15.

6 / https://mtu.gov.ua/news/35001.html.

них можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими; сприяння розбудові мережі ЦНАП, зокрема з урахуванням дотримання принципів інклюзії та безбар'єрності.

Розглянемо нормативне регулювання виїзного (мобільного) обслуговування детальніше.

Що таке пересувне ВРМ

У п. 55 Примірного регламенту ЦНАП зазначено, що пересувне ВРМ призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням таких сервісів:

«Мобільний адміністратор» – обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта за допомогою ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

«Мобільний центр» – обслуговування проводиться адміністратором і представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних і технічних засобів з вільним доступом до Інтернету.

Водночас практика виїзного обслуговування, і особливо в умовах воєнного часу, свідчить про значно ширші можливості застосування мобільних сервісів. Зокрема, міжнародні донори (Проєкт PROSTO, Посольство Швейцарії в Україні) передали низці громад у постраждалих від війни областях легкові автомобілі підвищеної прохідності (кросовери) та відповідне обладнання. Є в Україні приклади, коли і самі громади передають в розпорядження ЦНАП легкові автомобілі. Це додає громадам істотної гнучкості в питаннях наближення послуг до мешканців громад.

Так, крім обслуговування в спеціально обладнаному автомобілі («Мобільний центр») та за місцем проживання/перебування громадян («Мобільний адміністратор»), послуги надаються на виїзді:

— у стаціонарних або тимчасових будівлях шляхом доїзду туди спеціально визначеним для використання на постійній основі автомобілем (кросовером або «Мобільним центром») із застосуванням як «Мобільної валізи», так і можливістю використання стаціонарного обладнання, яке наявне в цих будівлях/приміщеннях. А також для інших публічних послуг може використовуватися зовсім інше обладнання – лікарем, перукарем, комунальником тощо;

— в адміністративних та інших будівлях за місцем розташування об'єктів нерухомості без застосування обмежень щодо належності жителів до маломобільних груп (пошкоджене/зруйноване майно – комісійне обстеження, консультування тощо);

— може бути й інше, не охоплене зазначеними вище пунктами, що визначається окремими рішеннями ОМС на основі ідентифікованих потреб жителів у доступності до інших сервісів і надання підтримки.

Отже, фактично в Україні на сьогодні склалися три форми (сервіси) виїзного (мобільного) обслуговування: «Мобільний центр», «Виїзне ВРМ», «Мобільний адміністратор».

Власне, Примірний регламент ЦНАП є рекомендаційним для застосування, отже й інші виїзні (мобільні) сервіси громади можуть унормовувати на місцевому рівні та застосовувати. Водночас, аби зняти обмеження у розумінні, і, як наслідок, застосуванні наявного нормативного регулювання, експерти Проєкту «PROSTO» на основі вже існуючої практики розробили відповідний приклад Порядку надання послуг на пересувному ВРМ, сформували пропозиції щодо необхідності унормування такого виїзного (мобільного) сервісу, про що йтиметься далі в цьому Посібнику.

Утворення пересувного ВРМ

Відповідно до ст. 12 Закону, з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів ЦНАП.

Рішення про утворення пересувного ВРМ приймає орган, який утворив ЦНАП, тобто місцева рада. Утворення пересувного ВРМ не є виключним повноваженням місцевої ради, отже може бути делеговане, до прикладу, виконкому місцевої ради. У військових адміністраціях населених пунктів утворення пересувного ВРМ відбувається на підставі розпорядження начальника ВАНП.

Перелік послуг пересувного ВРМ

Відповідно до Закону (ч. 6 ст. 12), за загальним правилом, переліки послуг затверджуються органом, який утворив ЦНАП, отже, місцевою радою. Водночас це повноваження не віднесено до виключних повноважень ради. Це важливо враховувати, адже уповноваження, до прикладу, виконкому місцевої ради або місцевого голови одноосібно визначати такий перелік послуг дає можливість гнучко та оперативно реагувати на потреби мешканців громади (як, власне, і визначено у п. 13 Примірного регламенту ЦНАП, – «з урахуванням потреб суб'єктів звернення») та своєчасно належно унормовувати всі інституційні питання функціонування виїзних (мобільних) сервісів у громаді.

У цьому контексті варто зважати на п. 62 Примірного регламенту ЦНАП, де однією з підстав формальної відмови в наданні послуг з допомогою виїзних (мобільних) сервісів є відсутність відповідної послуги в переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному ВРМ. Зазвичай це положення зазначається і в локальних НПА, якими унормовується порядок функціонування виїзних (мобільних) сервісів у громадах.

Варто також враховувати, що в низці прогресивних ЦНАП вже визначені та затверджені переліки адміністративних та інших публічних послуг (до прикладу, м. Кривий Ріг). Така модель може бути застосована й до організації функціонування виїзних (мобільних) рішень, оскільки дозволяє громаді ефективніше використовувати наявні ресурси (автомобілі «Мобільних центрів», легкові автомобілі/кросовери, «Мобільні валізи» тощо).

Графік, маршрути виїздів

За загальним правилом і відповідно до Закону (ч. 11 ст. 12) графік роботи ЦНАП, ТП та ВРМ (у т. ч. пересувних) затверджує орган, який утворив ЦНАП. Проте, і стосовно цих рішень можуть (і мають) застосовуватися більш гнучкі й водночас більш оперативні моделі прийняття рішень.

Особливо якщо врахувати п. 58 Примірного регламенту ЦНАП, в якому є така рекомендація: складення (уточнення) маршруту та графіка роботи пересувного ВРМ здійснюється не рідше одного разу на тиждень на підставі заяв про надання відповідного сервісу.

Більш статичними можуть бути графіки та маршрути для сервісу «Мобільний центр», адже в громаді є визначеність з географією, транспортним сполученням, станом доріг, наявністю малочисленних за населенням та віддалених населених пунктів тощо. Тому тут може і рада на більш тривалий термін визначати ці параметри функціонування сервісу.

Водночас для таких виїзних (мобільних) сервісів як «Виїзне ВРМ» та «Мобільний адміністратор» ключовим критерієм, що визначають доцільність виїздів, є потреба мешканців у відповідних послугах. Отже, такі параметри, як графік і маршрути руху, мають визначатися оперативніше.

Що стосується сервісу «Мобільний адміністратор», то Примірний регламент ЦНАП взагалі визначає спосіб організації виїздів за заявним принципом (потребою) мешканців, що належать до маломобільних груп. Хоча при цьому базові параметри функціонування сервісу (зокрема, дні виїздів протягом тижня, способи подачі заяв тощо) визначаються завчасно та мають більш сталий характер і, за потреби, можуть періодично коригуватися.

Персонал пересувного ВРМ

Законом про мережу ЦНАП від 03.11.2020 № 943 внесено низку важливих змін та уточнень до Закону й чітко визначено статус і завдання адміністратора ЦНАП: 1) «посередник» - прийом вхідних пакетів документів і видача результатів послуг; 2) суб'єкт надання послуг за рішенням органу, який утворив ЦНАП; 3) представник СНАП у ЦНАП. Таке унормування позитивно впливає на можливості ефективного застосування виїзних (мобільних) форм обслуговування, зокрема через можливості гнучкого залучення персоналу та максимально оперативного надання послуг на виїзді.

Водночас у контексті розширення можливостей і досягнення кращої ефективності виїзного обслуговування, залучення до роботи різних фахівців, а не лише зі складу чи штату ЦНАП, виконком місцевої ради або місцевий голова (адже це рішення оперативного характеру) затверджує посадовий склад фахівців, які працюють на такому пересувному ВРМ, зокрема й на підставі узгоджених рішень з відповідними СНАП, надавачами інших публічних послуг. І йдеться не лише про посадових осіб виконавчих органів місцевої ради чи залучених СНАП. Це можуть бути і соціальні працівники, і психологи, і помічники ветеранів тощо.

Організація роботи

Пункт 18 Примірного положення про ЦНАП визначає, що організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється центром, утвореним як виконавчий орган (структурний підрозділ), або виконавчим органом (структурним підрозділом), що здійснює матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності центру, утвореного як постійно діючий робочий орган.

Це дуже важливо враховувати. Адже ця робота має бути належно скоординована в частині підготовки та оновлення необхідних інституційних документів (порядок функціонування, маршрути, графік, перелік послуг, посадовий склад залучених фахівців тощо), а також має бути забезпечений поточний контроль за станом обладнання, що застосовується під час виїзного (мобільного) обслуговування тощо.

Разом з тим ЦНАП – не єдиний підрозділ, який причетний до забезпечення функціонування виїзного (мобільного) обслуговування. Зазвичай у місцевих НПА чітко визначаються обов'язки й інших підрозділів або фахівців: фінансисти/бухгалтерія – щодо фінансування, господарський відділ – щодо утримання та обслуговування автомобіля, забезпечення спеціального транспортного засобу водіями, відділ цифрових технологій – щодо контролю справності та налаштування ІТ-обладнання, програмного забезпечення тощо.

Залучення старост

Пункт 4 ч. 5 ст. 54-1 врегульовує серед повноважень старости наступне: сприяє жителям відповідного старостинського округу в підготовці документів, що подаються до органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади, а також у поданні відповідних документів до зазначених органів.

Дуже часто на практиці, визначаючи організаційні питання функціонування виїзних (мобільних) сервісів надання послуг, в місцевих НПА (рішення про створення пересувного ВРМ тощо) старости уповноважуються на: збір, узагальнення та передачу до ЦНАП потреб мешканців старостинського округу у відповідних послугах; інформування про графік, маршрут пересувного ВРМ у старостинському окрузі, перелік послуг; сприяють маломобільним мешканцям у поданні заяв для виїзду до них «Мобільного адміністратора» тощо.

Маломобільні групи населення

Примірний регламент ЦНАП визначає базові умови для мобільного обслуговування маломобільних груп населення. Зокрема, п. 57 визначає наступне: сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується для надання адміністративних послуг і видачі результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) маломобільним групам населення. Органом, що утворив центр, можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

Завдання для громади – визначити найбільш доцільні та обґрунтовані підходи до визначення таких маломобільних груп населення, їх потреб в отриманні публічних послуг і забезпечити їх надання. Такі маломобільні групи населення громади зазвичай визначають самостійно у своїх положеннях/порядках надання послуг за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор». І це має стосуватися не лише осіб з групами інвалідності або людей дуже поважного віку.

Загальна рекомендація громадам: застосовувати в цій роботі сучасні визначення та класифікації маломобільних груп населення, як на відправну точку спираючись на відповідне визначення Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» щодо посилення захисту осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при здійсненні містобудівної діяльності»[7].

Під час нормативного врегулювання цього важливого питання в місцевих НПА також потрібно звертати увагу на зручні для таких людей способи подання заяв про

7 / https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/473-20#Text.

отримання послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів. Крім того, перелік послуг для пересувного ВРМ може містити ширший спектр публічних послуг для маломобільних людей. Якщо є можливість, і людина заявила потребу в таких публічних послугах, залучати до виїзду інших фахівців (під час виїзду кросовером або мобільним ЦНАП).

Інформування про сервіси

Закон (ст. 6) та Примірний регламент ЦНАП (пункти 12–15) містять базові, але дуже важливі норми щодо інформування про послуги та порядок їх надання, в т. ч. через застосування виїзних (мобільних) сервісів. Є чимало позитивних практик, коли ЦНАП на офіційних вебсайтах, сторінках у соцмережах, іншими способами оприлюднюють чітку і зрозумілу інформацію про порядок надання послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів. А часто є і зворотне, коли у громаді є, до прикладу, «Мобільна валіза», а інформацію про сервіс «Мобільний адміністратор» знайти в публічному просторі неможливо.

Важливо враховувати й ці важливі норми Примірного регламенту ЦНАП:

— п. 22. Суб'єктам звернення, які звернулися … з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб;

— п. 58. Інформація про маршрут та графік роботи пересувного ВРМ повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому.

Окремі нормативні обмеження

Виїзні (мобільні) форми обслуговування врегульовані щодо надання адміністративних послуг. Разом з тим, громада не має обмежень у застосуванні автомобілів і обладнанні своїх «Мобільних центрів» або «Виїзних ВРМ» в ширшому контексті забезпечення доступу до публічних послуг, а не лише адміністративних.

Хоча дійсно, п. 65 Примірного регламенту ЦНАП має відповідну рекомендацію щодо заборони, зокрема, під час застосування сервісу «Мобільний центр», використовувати транспортний засіб, на базі якого функціонує сервіс, в інших цілях, ніж надання адміністративних послуг.

Примірний регламент ЦНАП: пропозиції з удосконалення

За результатами надання експертно-консультативної підтримки громадам для унормування роботи пересувного ВРМ за допомогою легкового автомобіля (кросовера) та відповідного обладнання експерти Проєкту PROSTO запропонували окремі пропозиції щодо подальшого удосконалення нормативного регулювання виїзного (мобільного) обслуговування:

1. додати більше гнучкості у визначення форм обслуговування пересувного ВРМ;
2. врегулювати (передбачити) таку форму обслуговування (сервіс), як «Виїзне ВРМ»;
3. зняти рекомендаційне обмеження щодо обслуговування «Мобільним центром» лише у спеціально обладнаному автомобілі;
4. усунути рекомендовану заборону щодо використання «Мобільного центру» лише для надання адміністративних послуг;
5. розширити контекст – з адміністративних на публічні послуги. Закон не забороняє застосовувати ширшу форму обслуговування, оскільки визначення публічних послуг також є в законодавстві (Закон «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»). На практиці під цим розуміють і послуги, які не пов'язані зі встановленням статусів абощо. Разом з тим, це послуги, важливі для громадян з метою забезпечення життєдіяльності. Адже до одиноких маломобільних громадян можуть періодично чи за заявками приїжджати інші фахівці чи й навіть представники комунальних служб для проведення робіт з обслуговування певного обладнання тощо.

Обладнання «Виїзного ВРМ» у кросовері (ноутбук, портативний сканер, компактний лазерний принтер). Фото: SALAR International.

5. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ВИЇЗНЕ (МОБІЛЬНЕ) ОБСЛУГОВУВАННЯ

5.1. УНОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРОЦЕДУРНИХ ПИТАНЬ ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) ОБСЛУГОВУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ МОДЕЛЬНОГО ПОРЯДКУ ФУНКЦІОНУВАННЯ «ВИЇЗНОГО ВРМ»)

Вихідні умови

Проєкт PROSTO в рамках кризової підтримки деокупованих громад передав дев'яти громадам легкові автомобілі (кросовери) з відповідним обладнанням для забезпечення надання публічних послуг населенню, що потребувало також розроблення необхідного пакета інституційних документів для унормування застосування цього виїзного (мобільного) сервісу у громадах.

Крім того, експерти Проєкту PROSTO проаналізували досвід функціонування виїзних (мобільних) сервісів у Межівській, Львівській, Івано-Франківській, Криворізькій та інших територіальних громадах України.

Під час розроблення модельного пакета інституційних документів експерти Проєкту частково використовували методичні напрацювання щодо запровадження сервісу «Мобільний адміністратор» Програми EGAP.

За результатами проведеної роботи розроблено модельний **Порядок надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг місцевої ради із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза»** (далі – Порядок). Цей Порядок унормовує застосування такого виїзного (мобільного) сервісу, як «Виїзне ВРМ».

Ще раз про «Виїзне ВРМ»

Визначене в Законі та деталізоване в Примірному регламенті ЦНАП поняття пересувного ВРМ доповнене в цьому Порядку формою обслуговування, яка розвивається на практиці, – виїзне надання адміністративних та інших публічних послуг суб'єктам звернення із застосуванням сервісів «Виїзне ВРМ» та «Мобільний адміністратор».

«Виїзне ВРМ» – надання адміністративних та інших публічних послуг проводиться адміністраторами та представниками суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, як правило, у приміщеннях адміністративних або інших будівель у населених пунктах/старостинських округах ТГ та партнерських громад, у т. ч. з

використанням наявного в таких приміщеннях стаціонарного обладнання та Інтернету, із застосуванням для виїзду до місць надання послуг спеціально визначеного для цих цілей службового транспортного засобу (легкового автомобіля, у т. ч. підвищеної прохідності (кросовера)), оснащеного комплектом «Мобільна валіза» та додатковим обладнанням. У виняткових випадках «Виїзне ВРМ» може функціонувати у форматі «Мобільного центру» для надання послуги суб'єкту звернення в салоні автомобіля.

«Мобільний адміністратор» – надання адміністративних, інших публічних послуг особам з маломобільних груп населення за місцем їх проживання/перебування із застосуванням «Мобільної валізи».

Мета виїзного (мобільного) сервісу «Виїзне ВРМ»

Надання адміністративних та інших публічних послуг на «Виїзному ВРМ» здійснюється з метою:

- обслуговування (у т. ч. комплексного) мешканців населених пунктів громади;
- обслуговування (у т. ч. комплексного) мешканців партнерських громад (на підставі договорів міжмуніципального співробітництва) в їх адміністративних центрах/старостинських округах;
- обслуговування за місцем проживання/перебування мешканців громади з маломобільних груп населення.

Місце надання послуг

На відміну від місця надання послуг, визначеного для «Мобільного центру» (спеціально облаштований автомобіль) та «Мобільного адміністратора» (місце проживання/перебування), важливою особливістю «Виїзного ВРМ» у Порядку визначені місця надання послуг:

- приміщення адміністративних, інших будівель населених пунктів/старостинських округів із використанням, за потреби, наявного в них обладнання та доступу до Інтернету;
- надання послуг, консультування, обстеження можуть здійснюватися за місцезнаходженням відповідного об'єкта нерухомого майна (пошкоджене або зруйноване майно тощо);
- житло, заклади охорони здоров'я, соціального захисту, інші заклади, підприємства, установи та організації, де проживають/перебувають мешканці громади та партнерських громад, – для мешканців громади з маломобільних груп населення.

Організаційні аспекти функціонування «Виїзного ВРМ»

Гнучкість та оперативність. Маршрути та графік роботи, посадовий склад, переліки послуг «Виїзного ВРМ» затверджуються (можуть затверджуватися) розпорядженням місцевого голови/начальника ВАНП з урахуванням потреб мешканців в отриманні відповідних послуг.

Організаційне забезпечення діяльності «Виїзного ВРМ», координація використання його обладнання, в т. ч. для виконання інших завдань з метою задоволення потреб мешканців громади, покладається на ЦНАП.

Старости, інші уповноважені особи у старостинських округах/населених пунктах:

— збирають і узагальнюють потреби мешканців у послугах і передають їх до ЦНАП. До реалізації завдань, визначених цим пунктом, можуть залучатися представники вуличних і будинкових органів самоорганізації населення, представники ініціативної громадськості;
— сприяють, у разі можливості, забезпеченню технічних умов для задовільної роботи «Виїзного ВРМ» (місце для розташування, підключення до електромереж, Інтернету).

Дуже важливо забезпечувати інформування про можливість і порядок отримання послуг на «Виїзному ВРМ».

Обладнання «Виїзного ВРМ»

З метою підвищення ефективності використання наявного транспортного засобу та обладнання, а також у контексті надання публічних послуг (адже для виїздів таких фахівців, як лікар, перукар, психолог, соціальний працівник, комунальник тощо не обов'язкова участь працівників ЦНАП), у Порядку виокремлено, крім поняття пересувного ВРМ (в розумінні його інституційного врегулювання), ще й «обладнання пересувного ВРМ» (кросовер, «Мобільна валіза» тощо) – для можливості надання інших публічних послуг. Тобто авто з водієм і обладнання може забезпечувати роботу на виїзді інших фахівців громади, які не є персоналом ЦНАП і СНАП.

Обладнання пересувного ВРМ – транспортний засіб, на базі якого функціонує пересувне ВРМ (легковий автомобіль, у т. ч. підвищеної прохідності (кросовер)), оснащений комплексом «Мобільна валіза» та додатковим обладнанням: компактний стаціонарний принтер, інвертор, подовжувач, інше обладнання для тривалої автономної роботи пересувного ВРМ в умовах відсутності електропостачання та Інтернету в населених пунктах ТГ та партнерських громад.

Ширші можливості використання обладнання «Виїзного ВРМ»:

— прийом та опрацювання звернень громадян;
— проведення виїзних прийомів керівництва громади;
— проведення комісійних обстежень, у т. ч. знищеного або пошкодженого майна;
— надання гуманітарної підтримки, подолання наслідків кризових ситуацій;
— надання допомоги у транспортуванні одиноких маломобільних осіб для отримання ними публічних послуг;
— інші цілі на підставі рішень ОМС для задоволення законних прав та інтересів мешканців, у т. ч. щодо надання установами, організаціями всіх форм власності соціальної, гуманітарної, інших видів підтримки мешканцям ТГ та партнерських громад.

Маломобільні люди: підхід, запропонований у Порядку

Люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями (фізичними, сенсорними, психічними, розумовими), які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуг, сприйнятті необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема:

— особи, які не можуть самостійно пересуватися;
— особи з інвалідністю, які мають обмеження щодо мобільності;
— немічні люди, мобільність яких знижена через старіння організму (особи з інвалідністю по старості);
— люди з психічними та розумовими відхиленнями;
— вагітні жінки на останніх місяцях вагітності;
— особи (у т. ч. військовослужбовці), які перебувають на тривалому лікуванні та потребують стороннього догляду;
— інші особи в обґрунтованих випадках.

Як засвідчує практика, у кожній громаді врегульовують ці питання самостійно, враховуючи, зокрема, різноманітні рекомендації та підходи. Разом з тим, варто дуже уважно підходити до вибору й застосування критеріїв визначення маломобільних груп населення в громаді та потреб таких людей.

5.2. ФОРМУВАННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ. ПЕРЕДУМОВИ ЙОГО ЗАСТОСУВАННЯ

Місцева рада визначає (за загальним правилом, про що зазначалося в Розділі 4 цього Посібника) переліки адміністративних та інших публічних послуг, що надаються із застосуванням сервісів «Мобільний центр», «Виїзне ВРМ» та «Мобільний адміністратор».

Наразі у багатьох ЦНАП часто спостерігається ситуація, коли перелік послуг, що надається через виїзні (мобільні) сервіси, є аналогічним переліку послуг ЦНАП, за винятком послуг з оформлення та видачі паспортів, а також послуг з оформлення та видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів.

Фактично, можливість застосування окремих технічних засобів (паспортна робоча станція, обладнання для видачі посвідчень водія, швидкісні захищені канали зв'язку, обладнання для забезпечення захисту інформації тощо) є тим чинником, який впливає на доступність адміністративних послуг у форматі виїзного (мобільного) обслуговування.

Варто бути досить гнучкими в частині можливої інтеграції у «Мобільний центр», «Виїзне ВРМ», інші публічні послуги. Адже виклики сьогодення та пов'язані з цим потреби мешканців є визначальними. Так, наприклад, окремі громади під час епідемії коронавірусу COVID-19 інтегрували у «Мобільні центри» окремі медичні послуги, підписання декларацій із сімейними лікарями. А після широкомасштабного вторгнення рф в Україну окремі «Мобільні центри» використовувалися для надання гуманітарної допомоги, психологічної підтримки ВПО. Окремі соціальні послуги також можуть бути доступні через «Мобільний центр» і «Виїзне ВРМ», адже можливість їх інтеграції у виїзні (мобільні) сервіси фактично залежить від можливості перевезення відповідних соціальних працівників.

Передумовами для формування якомога ширшого переліку послуг, доступних через сервіси виїзного (мобільного) обслуговування, є насамперед належна підготовка персоналу, у т. ч. його постійний розвиток, обладнання технічними засобами та програмним забезпеченням інструментів відповідного виїзного (мобільного) обслуговування, а також якісна організація процесу надання цих сервісів і комунікація з мешканцями громади.

5.3. ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ МАРШРУТУ РУХУ «МОБІЛЬНОГО ЦЕНТРУ», «ВИЇЗНОГО ВРМ». ГРАФІК ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) ОБСЛУГОВУВАННЯ

Питання формування маршрутів руху є актуальним для таких сервісів, як «Мобільний центр» і «Виїзне ВРМ». Адже ці сервіси передбачають можливість надання послуг потенційно широкому колу заявників у різних населених пунктах відповідної громади.

Для сервісу «Мобільний адміністратор», враховуючи індивідуальний характер обслуговування заявників, питання затвердження маршруту руху не є актуальним. Адже обслуговування проводиться за місцем проживання чи перебування заявника. Хоча при плануванні виїзду до суб'єкта звернення представникам ЦНАП варто цікавитися особливостями шляху та доступу до приміщення, де надаватиметься послуга із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор». Дату й час візиту також необхідно узгоджувати із заявником.

Для сервісів «Мобільний центр» і «Виїзне ВРМ» при визначенні маршрутів руху та місць надання послуг у відповідних населених пунктах необхідно брати до уваги стан доріг, вплив погодних умов, безпечність пересування автошляхами, можливість використання електроживлення, підключення до Інтернету в адміністративних та інших будівлях тощо.

Часто графік роботи «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ», «Мобільного адміністратора» затверджується розпорядженням голови громади/начальника ВАНП. Очевидно, що при формуванні таких графіків насамперед мають враховуватися потреби мешканців в отриманні відповідних послуг. Лейтмотивом при формуванні відповідного графіка роботи має бути потреба забезпечення сталого доступу до послуг. Щоб споживачі послуг також могли планувати свої справи. У разі зовсім невисокого попиту графіки виїздів в окремі населені пункти можуть формуватися і в міру накопичення певної кількості відповідних запитів на отримання послуг.

Також варто мати на увазі: якщо в роботі «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ» беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг, маршрути і графік роботи погоджуються із зазначеними суб'єктами. Інформування мешканців про доступність відповідних сервісів – дуже важливий аспект роботи ЦНАП. Інформація про послуги, маршрути, графік роботи відповідного виїзного (мобільного) сервісу повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке ним обслуговується. При цьому мають використовуватися всі можливі канали комунікації, оскільки для різних заявників одні канали можуть бути зручнішими порівняно з іншими.

5.4. ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ЦНАП ДО ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) ОБСЛУГОВУВАННЯ

До роботи різних виїзних (мобільних) сервісів можуть залучатися як адміністратори, так і представники суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг. Також ці працівники можуть надавати консультації суб'єктам звернень.

На практиці багато ЦНАП передбачають можливість залучення не одного, а багатьох адміністраторів ЦНАП до надання послуг у форматі виїзного (мобільного) обслуговування. Такий підхід дозволяє ЦНАП бути гнучкими, мінімізувати ризик професійного вигорання, адміністраторам ЦНАП – більше розуміти потреби різних соціальних груп мешканців громади.

Очевидно, що можливість залучення суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг до роботи відповідного виїзного (мобільного) сервісу залежить від переліку послуг, які доступні через цей сервіс.

Адміністратори ЦНАП, державні реєстратори, спеціалісти з реєстрації місця проживання, інші посадові особи місцевого самоврядування, які є суб'єктами надання адміністративних послуг, соціальні працівники, комунальники – усі вони можуть бути залучені до надання послуг через «Мобільний центр» і «Виїзне ВРМ». Також не варто забувати й про представників «зовнішніх СНАП і СНПП»: територіальних органів Пенсійного фонду України, управлінь соціального захисту населення, представників підприємств-монополістів тощо. У своїй практиці окремі ЦНАП у разі ширшого залучення персоналу оперують ще й таким поняттям, як «виїзна бригада».

Можливість залучення персоналу до роботи всіх сервісів виїзного (мобільного) обслуговування має бути нормативно врегульована. Йдеться про фіксацію відповідних норм:

- **у Положенні про ЦНАП** – зафіксувати можливість надання послуг із застосуванням відповідного сервісу виїзного (мобільного) обслуговування;
- **у Регламенті ЦНАП** – деталізувати організаційно-процедурні питання застосування відповідного сервісу виїзного (мобільного) обслуговування;
- **за потреби** – у Порядку надання послуг для відповідного виїзного (мобільного) сервісу також можуть бути визначені кроки, процедури, відповідальність і правила, які повинні бути дотримані. Такий Порядок розробляється для забезпечення чіткості, уніфікації та ефективності процесу обслуговування;

– а також у посадових інструкціях відповідних працівників.

Звісно, як уже зазначалося вище, також мають бути затверджені маршрут і графік виїзного (мобільного) обслуговування або ж зафіксоване звернення щодо надання послуг «Мобільним адміністратором». Адже в разі різних непередбачуваних обставин, задля мінімізації можливих ризиків, персонал повинен мати всі докази правомірного перебування поза межами ЦНАП.

При застосуванні сервісу «Мобільний адміністратор» до надання послуг залучається адміністратор ЦНАП, який також може виконувати повноваження суб'єкта надання окремих адміністративних послуг.

Прийом-передача персоналом певних технічних засобів, які використовуються для надання послуг заявникам, наприклад, «Мобільної валізи», також має фіксуватися у відповідних журналах.

Також потрібно пам'ятати, що персонал, залучений до виїзного (мобільного) обслуговування, повинен завчасно пройти навчання щодо всіх особливостей застосування відповідних виїзних (мобільних) сервісів. Працівники ЦНАП повинні вміти користуватися технічними засобами, програмним забезпеченням, а також мати належні навички комунікації з різними заявниками, у т. ч. з людьми з інвалідністю, маломобільними групами мешканців тощо.

Керівниця ЦНАП Великоолександрівської громади разом із експертом Проєкту PROSTO в день реєстрації автомобілю для «Виїзного ВРМ». Фото: SALAR International.

5.5. ЗАЛУЧЕННЯ СТАРОСТ ДО МОБІЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Діяльність старости безпосередньо пов’язана з інтересами та потребами жителів старостинських округів. Забезпечення доступності публічних послуг, яких потребують жителі, є одним з важливих пріоритетів діяльності старости.

Під час виконання своїх повноважень староста взаємодіє та комунікує з мешканцями старостинського округу та ОМС в адмінцентрі громади.

Визначення потреб та інтересів мешканців громади в старостинських округах є дуже важливою передумовою для ефективного наближення послуг. Планування та розподіл ресурсів, необхідних для реалізації певних програм на території старостинських округів, вирішення окремих питань місцевого значення базуються на кількісних показниках потреб.

Отже, облік різних категорій мешканців, ВПО, груп населення, які перебувають у вразливій ситуації (СЖО), їхніх потреб і проблем необхідний для належної організації надання публічних послуг.

Через повномасштабну війну мешканці старостинських округів можуть перебувати в особливо вразливому стані, зокрема ВПО, оскільки вони вимушені були змінити постійне місце проживання, звичне коло спілкування, а часто і сферу діяльності. Це призводить до того, що у таких мешканців громади виникають додаткові специфічні потреби, які мають бути враховані старостою та ОМС.

Звісно, важливим пріоритетом є також врахування потреб і забезпечення належної доступності до послуг для ветеранів війни та членів їх сімей.

Якісна та своєчасна оцінка потреб є важливим інструментом доброго врядування та дозволяє враховувати при ухваленні рішень ОМС різні цільові групи мешканців громади, їх кількісний склад і гендерні особливості, основні характеристики їхніх потреб. Оцінювання та його аналіз дозволяють створювати оптимальну для кожної громади модель надання публічних послуг та інших видів підтримки з урахуванням можливостей, ресурсів і потреб, умов та особливостей старостинських округів.

Адміністративні та інші публічні послуги були та залишаються затребуваними мешканцями старостинських округів. Організація надання таких послуг має враховувати їх належну фізичну доступність для всіх мешканців громади незалежно від місця проживання та наявності особливих потреб. Особливо актуальним наближення таких послуг є в умовах воєнного стану, зокрема й через можливе погіршення в багатьох громадах транспортного сполучення.

Аналіз практичної діяльності старост показує, що громади визначають для себе різні підходи до робочого навантаження та залучення старост до надання ними публічних послуг у старостинських округах або для забезпечення доступності таких послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів.

Нагадаємо, що за законом є можливість за рішенням місцевої ради наділяти старост повноваженнями щодо надання адміністративних послуг і виконання окремих завдань адміністратора. Такі норми є в законах «Про місцеве самоврядування в Україні» (ст. 54-1), «Про адміністративні послуги» (ст. 13) та в Примірному регламенті ЦНАП, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588, зі змінами (п. 27).

Відповідно, можуть використовуватися кілька моделей застосування виїзних (мобільних) сервісів у старостинському окрузі із залученням старости до належної організації їх роботи:

— **комбінована модель:** надання окремих адміністративних послуг старостою та/або виконання ним/нею окремих завдань адміністратора, а також функціонування виїзних (мобільних) сервісів для надання ширшого спектра послуг мешканцям старостинського округу та/або наближення послуг якнайближче до місця проживання мешканців у віддалених населених пунктах громади та безпосередньо за їх місцем проживання/перебування;

— **модель забезпечення/сприяння:** лише первинне консультування та своєчасне інформування про надання послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів за графіком та маршрутами виїздів з урахуванням узагальнених потреб мешканців, якщо староста не залучений до надання послуг або виконання завдань адміністратора, а також у старостинському окрузі не утворено ТП або ВРМ.

Залучення старости до ефективної організації роботи виїзних (мобільних) сервісів і в законодавстві, і на практиці може бути доволі широким:

— інформувати жителів старостинських округів щодо наявних у громаді виїзних (мобільних) сервісів надання публічних послуг і можливостей виїзного (мобільного) обслуговування. Інформація про графік і маршрути виїздів «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ» повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке обслуговується на ньому (п. 58 Примірного регламенту ЦНАП);

— проводити узагальнення потреб жителів старостинських округів у виїзному (мобільному) обслуговуванні та донесенню цих потреб до ЦНАП. Важливо враховувати, що складення (уточнення) графіка та маршрутів виїздів «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ» здійснюється з певною періодичністю на підставі заяв про надання відповідного сервісу (п. 58 Примірного регламенту ЦНАП). Отже, така взаємодія між старостою і ЦНАП має бути чітко налагоджена для максимально ефективного

використання ресурсів громади (пальне для авто, робота персоналу ЦНАП на виїзді, особливо в умовах обмежених ресурсів);

— проводити первинне консультування та сприяти жителям відповідного старостинського округу у підготовці необхідних для отримання послуг документів;

— координувати виїзди та надавати сприяння в роботі персоналу «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ» та технічному забезпеченні. Зокрема, під час роботи «Мобільного центру» може бути потреба у під'єднанні до стаціонарного джерела струму або Інтернету. Під час роботи «Виїзного ВРМ» може бути потреба у сприянні персоналу щодо використання наявного адміністративного або іншого приміщення в старостинському окрузі, де буде проведено прийом мешканців, та, за потреби, використанні наявної оргтехніки;

— подавати заяви в інтересах суб'єктів звернення з маломобільних груп населення до ЦНАП/ТП/ВРМ, насамперед щодо отримання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» (п. 59 Примірного регламенту ЦНАП)).

Ці питання врегульовуються у відповідних порядках організації роботи «Мобільного центру», «Виїзного ВРМ», «Мобільного адміністратора», інших необхідних рішеннях і розпорядчих документах організаційного характеру.

5.6. ІНФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯН ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ВИЇЗНИХ (МОБІЛЬНИХ) РІШЕНЬ. ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ТА ВІДСТЕЖЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Ефективність застосування мобільного обслуговування посилить налагоджена комунікаційна складова.

Варто виділити кілька напрямів цієї роботи:

— інформування жителів про можливості мобільного обслуговування;
— використання мобільних рішень для отримання зворотного зв'язку щодо потреб жителів;
— використання мобільних рішень для залучення жителів до процесів обговорення важливих питань життя громади.

Інформування про можливості мобільних рішень

Важливо, щоб жителі громади, насамперед віддалених старостинських округів, і маломобільні групи населення мали повну інформацію про послуги, які вони можуть отримати, графік і спосіб надання таких послуг.

Відповідно, необхідно проводити регулярне інформування жителів про можливості отримання послуг за допомогою мобільних рішень всіма доступними каналами комунікації.

Для цього необхідно чітко визначити цільові групи, які в першу чергу мають потребу отримувати послуги за допомогою мобільних рішень.

Передусім, це мешканці віддалених від адмінцентру громади населених пунктів, вразливі категорії жителів громади: ВПО, маломобільні групи (люди з інвалідністю, люди літнього віку, вагітні, люди, які отримали тимчасову травму або хворіють, та інші).

Подумайте, в який спосіб до таких жителів громади найкраще донести інформацію – виберіть канали та формати інформування.

Найчастіше з такими цільовими групами жителів контактують насамперед старости, соціальні працівники, помічники ветеранів тощо. Отже, вони мають володіти всією інформацією про можливості та послуги мобільного обслуговування.

Важливо також налагодити комунікацію із закладами охорони здоров'я, центрами реабілітації, соціальними установами, громадськими організаціями, що представляють інтереси або опікуються питаннями реалізації прав відповідних соціальних груп, центрами підтримки ветеранів і членів їх сімей, помічниками ветеранів тощо.

Надрукуйте та передайте в старостинські округи, соціальним працівникам, відповідним закладам, установам та організаціям листівки (буклети) з інформацією про надання послуг із застосуванням різних сервісів виїзного (мобільного) обслуговування. Розмістіть друковані інформаційні постери на дошках оголошень, зупинках, адміністративних будівлях, будинках культури, бібліотеках, магазинах, ринках, інших місцях скупчення людей.

Використовуйте електронні засоби комунікації – розмістіть інформацію та регулярно оновлюйте її на сайті громади/ЦНАП, інших офіційних сторінках, групах/сторінках громади та ЦНАП у соціальних мережах, чат-ботах. Варто врахувати, що інформацію про виїзні (мобільні) сервіси на відповідних веб-ресурсах має бути легко знайти.

Наразі є вже добра практика інформування про виїзні (мобільні) сервіси та послуги, які можуть надаватися за їх допомогою в багатьох громадах. Так, зокрема, на офіційних сайтах громад/сторінках ЦНАП оприлюднені спеціальні форми для можливості подачі заявок на отримання послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів (Львівська, Івано-Франківська, Криворізька, Бобровицька громади тощо), постійно висвітлюється інформація про роботу виїзних (мобільних) сервісів у соцмережах.

Інформуйте через місцеві медіа (газети, радіо, телебачення, сайти). Наприклад, поширюйте оголошення про можливості виїзного (мобільного) обслуговування як соціальну рекламу.

Використання виїзних (мобільних) рішень у громаді для отримання зворотного зв'язку про потреби жителів

Важливим аспектом використання виїзних (мобільних) рішень є отримання зворотного зв'язку про якість виїзного (мобільного) обслуговування, про потреби в отриманні інших послуг і загалом проблеми, які хвилюють жителів громади.

Це може бути скринька зворотного зв'язку або журнал потреб, де жителі зможуть залишати свої відгуки та пропозиції.

Також працівники ЦНАП можуть допомагати жителям складати офіційні звернення (пропозиції/зауваження) до ОМС та передавати їх за належністю.

Відповідно, необхідно не лише організувати процес збору таких потреб, а й механізм їх опрацювання в залежності від рівня питання та надання зворотного зв'язку.

Використання виїзних (мобільних) рішень для залучення жителів до процесів обговорення важливих рішень у житті громади

Одним з важливих аспектів роботи ОМС є вивчення та врахування громадської думки під час формування та реалізації важливих управлінських рішень.

Процеси громадських консультацій та обговорень важливих проєктів рішень мають бути максимально інклюзивними, з урахуванням інтересів найширшого кола зацікавлених сторін. Тому важливо створювати належні умови для залучення мешканців віддалених населених пунктів, вразливих категорій до процесу обговорення.

Адже не всі жителі, наприклад, можуть приїхати в адміністративний центр громади та взяти участь у презентації, круглому столі чи громадських слуханнях. Також зовсім не всі жителі володіють достатніми знаннями, вміннями і технічними можливостями, щоб використовувати форми електронної демократії.

Жителям громад слід надавати можливість взяти участь в обговореннях і через виїзні (мобільні) рішення громади, зокрема, такими способами:

— проведення анкетувань: паперових та електронних;
— створення та підписання електронних петицій;
— голосування за бюджет участі;
— використання інших форм електронної демократії.

6. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ВИЇЗНОГО (МОБІЛЬНОГО) ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОКРЕМИХ ЦНАП

6.1. «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

УСТИЛУЗЬКА МІСЬКА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ВОЛИНСЬКА ОБЛАСТЬ

ПРО ГРОМАДУ

Устилузька міська територіальна громада має площу 413,7 км². Населення на 01.01.2024 – 7304 особи. До складу ТГ входять 25 віддалених невеликих населених пунктів: у 8 з них проживає менш ніж 100 осіб, ще в 16 – від 100 до 500 осіб. Відстань до 16 сіл становить від 10 до 22 км. Утворено 7 старостинських округів, працюють 7 старост. Відділ «ЦНАП» налічує 7 штатних одиниць, у ЦНАП надається 282 послуги.

РІК ЗАПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСУ

2019

РЕСУРСИ НА СТВОРЕННЯ СЕРВІСУ

Програма «U-LEAD з Європою»: передано громаді «Мобільний центр» – спеціально обладнаний автомобіль на базі мікроавтобуса Ford Transit. Детальне комплектування автомобіля зазначене в додатку 4 Посібника.

Бюджет громади: комп'ютерна техніка для «Мобільного центру» та «Мобільна валіза».

ЧОМУ ДЛЯ ГРОМАДИ Є КОРИСНИМ СЕРВІС «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»?

1. відсутність або нерегулярність громадського транспортного сполучення: у 8 населених пунктів громадський транспорт не заїжджає взагалі, у 5 – заїжджає 1–2 рази на день, у 10 – транспортне сполучення з м. Устилуг пролягає через районний центр – м. Володимир, а це 30 кілометрів і більше, пересадка й значні витрати коштів і часу;

2. попит на послуги доволі незначний, складно знайти кваліфікований персонал, витрати на створення та функціонування стаціонарних ВРМ економічно невиправдані;

3. третина населення громади – люди літнього віку, для більшості з яких пересування на великі відстані є ускладненим.

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ (НАДАВАЛИСЯ) ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

Через «Мобільний центр» надається практично весь спектр адміністративних послуг, які надає ЦНАП Устилузької міської ради, у т. ч. залучаються державні реєстратори з реєстрації нерухомості та бізнесу, спеціалісти інших підрозділів міської ради, які є СНАП, наприклад, земельного відділу.

ІНШІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ:

1. проведення працівниками служби у справах дітей та сектору ювенальної превенції профілактичних рейдів і перевірок сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

2. розвезення гуманітарної допомоги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, і ВПО;

3. пункт обігріву біженців у перші дні війни, а в подальшому – «Мобільний пункт незламності»;

4. укладення договорів з населенням на водопостачання та вивезення ТППВ працівниками Устилузького ВУЖКГ.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО РОБОТИ «МОБІЛЬНОГО ЦЕНТРУ»

Працівники відділу «ЦНАП» залучаються до роботи «Мобільного центру» по черзі, відповідно до затвердженого графіка. Також залучаються державні реєстратори з реєстрації нерухомості та бізнесу, спеціалісти інших виконавчих органів – СНАП міської ради.

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

1. у кожному населеному пункті громади визначене місце стоянки спецавтомобіля «Мобільний центр», поряд з яким встановлено дошку оголошень, на якій розміщено інформацію про дні та час приїзду «Мобільного центру»;

2. інформація про роботу «Мобільного центру» розміщена на офіційному сайті міської ради та фейсбук-сторінці відділу «ЦНАП»;

3. серед жителів громади розповсюджено листівку з інформацією щодо переліку послуг, які надаються у ЦНАП, зокрема в «Мобільному центрі», контактні дані та графік виїздів «Мобільного центру»;

4. систематично проводяться навчання зі старостами та працівниками всіх комунальних закладів, установ та організацій (заклади освіти, культури, ФАП, соціальні працівники) щодо інформування та популяризації надання адміністративних послуг через «Мобільний центр».

«Мобільний центр» Устилузької громади під час надання послуг в одному з віддалених населених пунктів. Фото: Устилузька громада.

МЕЖІВСЬКА СЕЛИЩНА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ

ПРО ГРОМАДУ

Межівська селищна територіальна громада утворена в листопаді 2017 року. До складу громади входять 7 старостинських округів і центральна садиба, загалом 30 населених пунктів. Загальна площа території громади – 630,03 км2. Чисельність населення громади – 15 584 особи. Протяжність доріг – 246 км.

РІК ЗАПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСУ

2019

РЕСУРСИ НА СТВОРЕННЯ СЕРВІСУ

Програма «U-LEAD з Європою»: передано громаді «Мобільний центр» спеціально обладнаний автомобіль на базі мікроавтобуса Ford Transit. Детальне комплектування автомобіля зазначене в додатку 4 Посібника.

Бюджет громади: комп'ютерна техніка для «Мобільного центру» та «Мобільна валіза».

ЧОМУ ДЛЯ ГРОМАДИ Є КОРИСНИМ СЕРВІС «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»?

Більшість старостинських округів знаходяться на великій відстані від центральної садиби. Тому використання «Мобільного центру» на території Межівської громади є дуже ефективним та доцільним для отримання адміністративних послуг населенню громади, у т. ч. й маломобільним групам населення. З двома громадами колишнього Межівського району (Слов'янською та Новопавлівською сільськими радами) підписано угоди про міжмуніципальне співробітництво на обслуговування населення «Мобільним центром». Загальна чисельність населення, яку обслуговує «Мобільний центр», становить близько 21 тис. осіб.

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ (НАДАВАЛИСЯ) ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

Під час здійснення виїзного прийому громадян «Мобільним центром» найбільш затребуваними є соціальні послуги (субсидії, пільги, матеріальні допомоги та державні соціальні допомоги), земельні питання, різноманітні довідки та інші адміністративні послуги, які не потребують спеціального обладнання (паспортні послуги та водійські права). Послуги, які відповідно до закону можуть бути надані за один візит особи, надаються адміністраторами невідкладно.

Під час пандемії разом з працівниками ЦНАП виїзний прийом здійснювали лікарі для проведення вакцинації населення. З початком повномасштабної війни «Мобільний центр» використовувався як для надання адміністративних послуг (реєстрація ВПО), так і для підвезення гуманітарної допомоги, продуктів харчування, ліків до віддалених населених пунктів громади. У 2023 році, під час відсутності електроенергії та Інтернету, в «Мобільному центрі» використовувався генератор і STARLINK (якими ЦНАП був забезпечений Дніпропетровською ОВА).

У разі виникнення надзвичайних ситуацій, здебільшого руйнування у зв'язку з військовою агресією російської федерації, адміністраторами ЦНАП невідкладно здійснюються виїзні прийоми, під час яких приймаються документи та вноситься відповідна інформація до Реєстру пошкодженого майна. Послуги надаються як на робочих місцях в автомобілі, так і за місцем розташування пошкодженого житла з організацією робочих місць за допомогою обладнання «Мобільного центру» просто неба.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО РОБОТИ «МОБІЛЬНОГО ЦЕНТРУ»

Згідно зі штатним розписом, в основному офісі ЦНАП працює 8 адміністраторів. У разі потреби виїзду «Мобільного центру» із 8 адміністраторів виїжджають 2 або 3 адміністратори та проводять прийом громадян на виїзді.

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

Затверджені графіки та маршрути виїзду у старостинські округи, перелік послуг, які надаються через «Мобільний центр». Заздалегідь проводиться робота зі старостами щодо потреби виїзду «Мобільного центру». Після узгодження виїзду зі старостою відповідного старостинського округу подається оголошення на сайті Межівської громади та на офіційній сторінці ЦНАП із зазначенням дати, часу виїзду та місця розташування «Мобільного центру» у відповідному населеному пункті. Виїзд «Мобільного центру» здійснюється виключно згідно з графіком (за наявності звернень).

«Мобільний центр» Межівської громади надає послуги мешканцям. Фото: Межівська громада.

Сервіс «Мобільний адміністратор» Межівської громади: надання послуг за місцем проживання. Фото: Межівська громада.

НОВОЯВОРІВСЬКА МІСЬКА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСТЬ

ПРО ГРОМАДУ

Новояворівська міська громада – територіальна громада в Яворівському районі Львівської області з адміністративним центром – м. Новояворівськ. Громада налічує 22 населені пункти з чисельністю населення понад 51 тисячу мешканців.

РІК ЗАПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСУ

2022

РЕСУРСИ НА СТВОРЕННЯ СЕРВІСУ

Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні.

ЧОМУ ДЛЯ ГРОМАДИ Є КОРИСНИМ СЕРВІС «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»?

Наявність «Мобільного центру» дозволяє отримати необхідні адміністративні послуги без потреби відвідувати офіс особисто. Насамперед це зручно людям з інвалідністю, людям похилого віку та мешканцям віддалених населених пунктів.

Аби реалізувати цю ініціативу, чотири громади – Новояворівська, Яворівська, Судововишнянська та Івано-Франківська – уклали договір про співробітництво територіальних громад і запровадили перший на Львівщині «Мобільний центр».

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ (НАДАВАЛИСЯ) ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

Сьогодні серед найбільш поширених послуг «Мобільного центру» є:

- оформлення первинних документів для надання матеріальної та соціальної допомоги;
- призначення субсидії;
- реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання особи;
- видача витягів з Реєстру територіальної громади;
- оформлення документів для реєстрації внутрішньо переміщених осіб;
- реєстрація права власності та інших речових прав на нерухоме майно.

В адміністраторів ЦНАП також можна отримати консультацію з укладання договорів і угод із представниками суб'єктів господарювання, що забезпечують водо-, тепло-, газо- та електропостачання тощо.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО РОБОТИ «МОБІЛЬНОГО ЦЕНТРУ»

Для ефективної роботи «Мобільного центру» було здійснено спеціалізований відбір кандидатів зі знаннями адміністративних процедур, вміннями використовувати сучасні технології, наявністю комунікативних навичок і вмінням ефективно працювати у виїзному форматі.

При наданні послуг через «Мобільний центр» на території різних громад – учасників співробітництва залучаються адміністратори ЦНАП відповідної громади, які за узгодженим графіком використовують спецавтомобіль.

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР»

З метою інформування мешканців громади про можливість обслуговування через «Мобільний центр» було підготовлено друковану продукцію про ЦНАП і розміщено її на інформаційних стендах для відвідувачів. Додатково інформація поширюється через старостинські округи, громадські організації та Інтернет.

Періодично проводяться навчання, надається підтримка персоналу для удосконалення навичок та адаптації до нових вимог.

«Мобільний центр» Новоярівської громади: прийом відвідувачів у віддаленому населеному пункті громади. Фото: Новоярівська громада.

КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ

ПРО ГРОМАДУ

Криворізька міська територіальна громада – громада в Криворізькому районі Дніпропетровської області. Місто Кривий Ріг – адміністративний центр Криворізького району та Криворізької міської територіальної громади.

Площа території – 444,4 км^2, населення громади – 646 748 осіб.

РІК ЗАПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСУ

2018

РЕСУРСИ НА СТВОРЕННЯ СЕРВІСУ

Бюджет громади: два автомобілі-трансформери та обладнання для «Мобільних центрів»; дві «Мобільні валізи»; легковий автомобіль для «Мобільного адміністратора» – транспортні послуги (за договором), закупівля через Prozorro.

Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні: одна «Мобільна валіза».

ЧОМУ ДЛЯ ГРОМАДИ Є КОРИСНИМИ МОБІЛЬНІ СЕРВІСИ?

Кривий Ріг – найдовше місто Європи (протяжність з півночі на південь 126 км). З метою забезпечення якісного й доступного сервісу для отримання адміністративних, інших публічних послуг для мешканців міста за ініціативою міської ради з 2017 року упроваджено проєкт «ВІЗА МОБІЛЬНА» Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради.

ОПИС СЕРВІСУ «ВІЗА МОБІЛЬНА» ЯК КОМПЛЕКСНОГО РІШЕННЯ

«ВІЗА МОБІЛЬНА» – це можливість для мешканців віддалених мікрорайонів і житлових масивів міста отримувати послуги у «кроковій» доступності, не витрачаючи час і кошти на дорогу до «головного» офісу або територіальних підрозділів ЦНАП (Центру «Віза»), а для визначених категорій громадян – вдома, у лікарні тощо.

«ВІЗА МОБІЛЬНА» – це 2 мобільні офіси-трансформери та 3 мобільні кейси.

Мобільний офіс – спеціальний автомобіль-трансформер, який за 15 хвилин перетворюється на повноцінний центр для прийому замовників послуг. У розкладеному стані Мобільний офіс має площу 30 м2.

Мобільні офіси укомплектовані необхідною офісною та побутовою технікою, телекомунікаційним обладнанням, програмним забезпеченням, системою обігріву та кондиціонування повітря, водопостачання та резервним генератором живлення. Для зручності маломобільних груп населення автомобілі оснащені автоматичними пандусами. Один Мобільний офіс оснащений самонавідною супутниковою антеною.

Виїзди Мобільних офісів здійснюються згідно з графіками, що складаються за пропозиціями виконкомів районних у місті рад, органів самоорганізації населення та з урахуванням звернень мешканців на безкоштовну «гарячу телефонну лінію» 0 800 500-459, електронну пошту Центру.

Сервіс «Мобільний адміністратор» надає можливість безкоштовного виїзного обслуговування за місцем реєстрації заявника або за місцем його фактичного перебування.

Такі виїзди здійснюються протягом трьох робочих днів після оформлення заяви з урахуванням графіка роботи Центру «Віза».

Робоче місце «Мобільного адміністратора» оснащене компактним кейсом з необхідним для надання послуг обладнанням: мініноутбуком, портативним принтером, ручним сканером, швидкісним модемом, вебкамерою та додатковим блоком живлення. Для виїздів використовується спеціально визначений легковий автомобіль.

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ СЕРВІС «ВІЗА МОБІЛЬНА»

У мобільних офісах надається весь спектр послуг Центру «Віза», крім оформлення паспортів, видачі та обміну водійських посвідчень, оформлення та переоформлення транспортних засобів, електронних довірчих послуг, що пов’язано з особливостями роботи державних реєстрів.

В умовах воєнного стану виїзні обслуговування дали ще й можливість оперативного обслуговування ВПО у місцях їх компактного розміщення, а також надання допомоги постраждалим мешканцям при ліквідації наслідків ракетних атак по місту (оформлення матеріальної допомоги від міста, реєстрація повідомлень про пошкоджене/зруйноване майно, консультування з питань відновлення втрачених документів, внесення відомостей до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно тощо).

Скористатися сервісом «Мобільний адміністратор» відповідно до Інструкції про застосування сервісу «Мобільний адміністратор», затвердженої рішенням виконкому міської ради від 13.09.2017 №390 (зі змінами) можуть:

— Герої України;
— особи з інвалідністю внаслідок війни;
— учасники бойових дій;
— учасники війни;
— повні кавалери ордена Трудової Слави;
— особи з інвалідністю I, II груп, діти з інвалідністю, хвороба яких перебуває в стадії ремісії;
— особи, які досягли 75-річного віку;
— особи, які тимчасово втратили можливість самостійно пересуватися, та породіллі (під час перебування в лікарняних закладах, удома), які особисто не можуть звернутися до Центру;
— інші особи, які за висновком лікарсько-консультативної комісії не здатні до самообслуговування та потребують постійної сторонньої допомоги;
— багатодітні сім'ї, у яких виховується п'ятеро й більше дітей, і сім'ї, матері яких мають почесне звання «Мати-героїня»;
— постраждалі учасники Революції Гідності;
— громадяни, віднесені до I категорії постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи;
— особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною.

З початку роботи сервісу здійснено понад 1 тис. виїздів на загальну відстань понад 25 тис. км, надано послуги майже 29 тис. замовників.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО РОБОТИ «МОБІЛЬНОГО ЦЕНТРУ»

До складу сформованих бригад фахівців, як правило, залучені адміністратори Центру, державні реєстратори, фахівці управлінь праці та соціального захисту населення. Залежно від запитів замовників послуг склад бригад може змінюватися – до роботи в мобільних офісах залучаються представники суб'єктів надання публічних послуг, інших підприємств, установ, організацій, що входять до складу Центру «Віза».

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРЕЗ «МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР» І ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ

Інформація щодо графіків виїздів мобільних офісів висвітлюється на офіційному сайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, вебпорталі Центру «Віза».

Замовити виїзне обслуговування містяни можуть, звернувшись особисто до Центру «Віза», скориставшись вебпорталом Центру «Віза» (розділ «Віза мобільна»/«Заявка на виїзне обслуговування»), мобільним застосунком «ВАШ» Центру «Віза» 24/7 або зателефонувавши на безкоштовну «гарячу лінію» Центру 0 800 500-459.

Надання послуг та консультування мешканців громади у «Мобільному центрі» Криворізької громади. Фото: Криворізька громада.

6.2. «ВИЇЗНЕ ВРМ»[8]

БАЛАКЛІЙСЬКА МІСЬКА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ

ПРО ГРОМАДУ

Балаклійська територіальна громада Харківської області налічує 14 старостинських округів, 37 населених пунктів. Чисельність населення до повномасштабної війни складала 40 тис. осіб, після деокупації – орієнтовно 25 тис. осіб, у т. ч. 12,5 тис. – у старостинських округах.

РІК ЗАПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСУ

Березень 2023

РЕСУРСИ НА СТВОРЕННЯ СЕРВІСУ

Проєкт PROSTO (підтримка в умовах кризового реагування): легковий автомобіль підвищеної прохідності (кросовер) з додатковим обладнанням, «Мобільна валіза»; оргтехніка для відновлення роботи основного офісу ЦНАП.

ЧОМУ ДЛЯ ГРОМАДИ Є КОРИСНИМ СЕРВІС «ВИЇЗНЕ ВРМ»?

Із 6 березня по 8 вересня 2022 року більшість населених пунктів громади були окуповані військами російської федерації. Після визволення громади більш ніж 4 тис. об’єктів нерухомого майна громадян в населених пунктах виявились знищеними або пошкодженими. Були підірвані всі мости, пошкоджені дороги. Населення віддалених населених пунктів залишилось без транспортного сполучення.

У рамках договору про міжмуніципальне співробітництво у сфері надання адміністративних послуг у «Виїзному ВРМ» послуги надаються мешканцям сусідньої Донецької селищної громади.

8 / У цьому посібнику описано мобільний сервіс «Виїзне ВРМ» як один з видів пересувного ВРМ. Практика застосування виїзного (мобільного) обслуговування Балаклійської громади має всі ознаки застосування саме такого сервісу. Водночас у відповідних інституційних документах громади ця форма виїзного (мобільного) обслуговування визначена як «Мобільний ЦНАП», зважаючи на те, що це була перша громада і практика такого надання послуг після передачі проєктом PROSTO легкового автомобіля (кросовера) з відповідним обладнанням. Модельний Порядок для такої форми виїзного (мобільного) обслуговування розроблено вже з урахуванням досвіду Балаклійської громади, а також під час передачі та початку застосування аналогічних автомобілів з обладнанням у Великоолександрівській громаді Херсонської області, інших деокупованих громадах у різних областях України. Під час розроблення модельного Порядку для «Виїзного ВРМ» також вивчався і враховувався досвід громад в інших регіонах України, яким Проєкт PROSTO не надавав відповідної допомоги.

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ (НАДАВАЛИСЯ) У «ВИЇЗНОМУ ВРМ»

У «Виїзному ВРМ» можуть надаватись 106 послуг (у переліку ЦНАП – 248 послуг), у т. ч. послуги соціального характеру, послуги для ВПО, надання відомостей з ДЗК, послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, послуги міської ради (щодо рішень), служби у справах дітей, внесення повідомлень про пошкоджене майно в Дію.

Станом на початок січня 2024-го за допомогою «Виїзного ВРМ» мешканці громади отримали 798 адміністративних послуг та близько 3500 консультацій. Здійснено виїзди до 87 населених пунктів.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО РОБОТИ «ВИЇЗНОГО ВРМ»

До виїздів разом з адміністраторами ЦНАП залучаються спеціалісти Пенсійного фонду, інші спеціалісти Балаклійської міської ради. Наприклад, здійснюють виїзди спеціалісти відділу земельних відносин, містобудування, архітектури та державного архітектурно-будівельного контролю для обстеження земельних ділянок та визначення збитків, заподіяних власникам (землекористувачам) земельних ділянок сільськогосподарського призначення на території Балаклійської громади внаслідок російської збройної агресії. Також до виїздів залучаються спеціалісти територіального центру соціального обслуговування населення.

Автомобіль «Виїзного ВРМ» Балаклійської громади. Фото: SALAR International.

Прийоми мешканців відповідними фахівцями під час виїздів здебільшого ведуться в адміністративних та інших будівлях населених пунктів громади (старостинських округів).

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ У «ВИЇЗНОМУ ВРМ»

Виїзди до старостинських округів здійснюються згідно із затвердженим графіком за заявками старостатів за тиждень до виїзду. Заявки збираються відділом по роботі зі старостинськими округами та передаються у ЦНАП.

Оголошення щодо надання послуг «Виїзного ВРМ» у старостинських округах оприлюднюється на офіційному сайті Балаклійської міської ради та в соціальних мережах, розміщуються в загальнодоступних місцях населених пунктів, до яких плануються виїзди.

Адміністратори «Виїзного ВРМ» Балаклійської громади разом із мешканцями одного із старостатів громади Фото: Балаклійська громада.

6.3. «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»

ЛУЦЬКА МІСЬКА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ВОЛИНСЬКА ОБЛАСТЬ

ПРО ГРОМАДУ

У рамках реформи децентралізації Луцька міська територіальна громада Волинської області значно розширилася – до Луцька приєдналися 34 села та селище. Відтак збільшилося питань із доступністю до послуг у віддалених населених пунктах громади.

У п'яти старостинських округах створено ВРМ. ЦНАП також активно пропонує сервіс «Мобільний адміністратор» із застосуванням «Мобільної валізи».

РІК ЗАПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСУ

2018

РЕСУРСИ НА СТВОРЕННЯ СЕРВІСУ

Програма EGAP «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади».

ЧОМУ ДЛЯ ГРОМАДИ Є КОРИСНИМ СЕРВІС «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»?

Сервіс «Мобільний адміністратор» надається особам з інвалідністю, людям літнього віку, маломобільним групам населення, учасникам бойових дій шляхом виїзду адміністратора зі спеціальною валізою, оснащеною всім необхідним обладнанням для обслуговування за принципом віддаленого робочого місця.

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ СЕРВІС «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»

Завдяки цьому сервісу маломобільні жителі громади за місцем проживання або перебування можуть скористатися усіма задекларованими у ЦНАП адміністративними послугами, окрім оформлення біометричних документів та обміну водійського посвідчення.

«Мобільна валіза» містить усе необхідне для якісного надання послуг жителям громади.

Найбільш популярні послуги, що надаються із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»:

— реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання;
— вклеювання фото у паспорт після досягнення 25 та 45 років;
— надання інформації про осіб, зареєстрованих у житлі;
— надання витягу з Реєстру територіальної громади;
— земельні питання;
— реєстрація нерухомості.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ДО СЕРВІСУ «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»

До надання послуг залучаються адміністратори, що надають відповідні послуги у ЦНАП.

Усі вони пройшли відповідне навчання щодо можливостей «Мобільної валізи» та особливостей виїзного надання адміністративних послуг.

Для замовлення сервісу «Мобільний адміністратор» необхідно заповнити на сайті ЦНАП і надіслати електронну форму відповідного зразка або залишити заявку за телефоном рецепції ЦНАП, вказавши статус заявника (наявність інвалідності, перебування в лікарні, довідки щодо стану здоров'я тощо), координати місця перебування особи (адреса, контактний телефон, номер домофона, особливості шляху та доступу тощо).

Працівник ЦНАП надає вичерпну консультацію щодо переліку необхідних документів для отримання відповідної адміністративної послуги, акцентуючи на потребі наявності цих документів на момент візиту адміністратора; у разі, якщо послуга платна, – узгоджує спосіб оплати; уточнює дату й час візиту тощо.

ОРГАНІЗАЦІЯ ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ПРО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРЕЗ СЕРВІС «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»

Сервіс «Мобільний адміністратор» популяризується в соціальних мережах, на сайті Луцької міської ради у розділі «ЦНАП», а також через інші доступні канали комунікації.

7. ВИКЛИКИ ЗАСТОСУВАННЯ ВИЇЗНИХ (МОБІЛЬНИХ) ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА МОЖЛИВІ СПОСОБИ РЕАГУВАННЯ[9]

9 / Для написання цього розділу Посібника також враховані попередні напрацювання Проєкту PROSTO:

— Моніторинг роботи мобільних ЦНАП в умовах війни. Листопад, 2023 рік.

— Моніторинг функціонування сервісу «Мобільний адміністратор». Листопад, 2023 рік.

Матеріали доступні за посиланням: https://www.prosto.in.ua/ua/biblioteka/polisi-publikatsii.

1 / Загальне нерозуміння потреби та можливих способів ефективного застосування виїзних (мобільних) сервісів.

Є чимало випадків з практики, коли в ЦНАП уже є, до прикладу, «Мобільна валіза», але вона не використовується, чи й навіть «Мобільний центр», який майже не виїжджає. Або ж громади часто висловлюють бажання запровадити сервіс «Мобільний центр», хоча для громади, враховуючи її територію, чисельність населення та інші критерії, цей спосіб виїзного обслуговування може бути недоцільним і неефективним.

Способи реагування:

— опрацювати навчально-методичні та інформаційні матеріали щодо організації застосування виїзних (мобільних) форм обслуговування;

— визначити форму виїзного (мобільного) обслуговування («Мобільний центр», «Виїзне ВРМ», «Мобільний адміністратор»), яка буде найбільш доцільною для громади, спланувати роботу над залученням ресурсів для створення та функціонування такої моделі надання послуг у громаді;

— визначити маломобільні групи населення, у т. ч. в кількісних показниках (через органи соціального захисту, територіальні центри, старост, центри для ветеранів, неурядові організації, які представляють інтереси відповідних груп населення) – насамперед для сервісу «Мобільний адміністратор»;

— вивчати практику інших громад, які активно застосовують виїзні (мобільні) сервіси;

— організувати навчання для персоналу щодо ефективного застосування виїзних (мобільних) сервісів.

2 / Неналежне відпрацювання інституційних питань. Відсутність порядків та інших регламентуючих документів.

Способи реагування:

— користуватися цим Посібником, використовувати посібники, рекомендації, модельні зразки інституційних документів, розроблені експертами програм і проєктів міжнародної технічної допомоги (про них також йшла мова у Розділі 4 цього Посібника);

— вивчати та враховувати добрі практики ЦНАП інших громад, які застосовують виїзне (мобільне) обслуговування.

3 / ЦНАП не координує цю роботу.

Способи реагування:

— чітко визначати в регламентних документах ЦНАП, відповідних порядках функціонування виїзних (мобільних) сервісів координацію розроблення/уточнення графіків і маршрутів, переліків послуг, застосування відповідного обладнання. Безумовно, від ЦНАП залежить дуже багато. Адже вивчення та узагальнення потреб мешканців щодо отримання відповідних послуг, організація та координація цієї роботи – це компетенція ЦНАП.

4 / Недостатність персоналу, додаткове навантаження на персонал ЦНАП.

Способи реагування:

— аналізувати попит на виїзне (мобільне) обслуговування для планування роботи та оцінювання навантаження на персонал;

— чітко врегулювати інституційні питання функціонування виїзних (мобільних) сервісів: графіки та маршрути виїздів, регламентні документи ЦНАП, порядки функціонування виїзних (мобільних) сервісів, посадові інструкції (у т. ч. забезпечити ротацію/взаємозамінність адміністраторів та інших фахівців. Особливо в невеликих за чисельністю персоналу ЦНАП це може бути універсальна модель, де всі адміністратори/залучені представники СНАП можуть бути взаємозамінними для виїзного обслуговування);

— відпрацювати ефективний графік обслуговування. Раціонально планувати виїзди: насамперед – від фактично заявлених потреб у послугах;

— за потреби вносити обґрунтовані пропозиції керівництву громади щодо необхідності збільшення чисельності персоналу ЦНАП.

Необхідно враховувати, що пересувний спосіб обслуговування є доволі витратним. Це більші витрати робочого часу на надання однієї послуги. Для застосування сервісу «Мобільний адміністратор» на етапі підготовки до надання послуги також відбувається комунікація із суб'єктом звернення, узгодження дати та часу виїзду, планування та організація виїзду. Такі часові витрати/додаткове навантаження варто ретельно аналізувати і планувати.

До прикладу, вагомими аргументами застосування виїзних (мобільних) сервісів є раціональне використання людських ресурсів і складність залучення кваліфікованого персоналу до роботи на постійній основі у малочисленних населених пунктах;

— чітко врегульовувати та узгоджувати залучення представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг до роботи «Мобільного центру» або «Виїзного ВРМ». Підтримувати регулярну комунікацію щодо запиту на відповідні послуги та планування виїздів.

5 / Відсутній попит на надання послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів.

Способи реагування:

— розширювати сфери застосування та визначати найбільш доцільний (затребуваний мешканцями) перелік послуг: не лише адміністративні, а й інші публічні послуги, консультації; – питання гуманітарної підтримки; залучення до співпраці фахівців інших підприємств, установ та організацій, послуги яких можуть бути затребувані мешканцями віддалених населених пунктів чи людьми з маломобільних груп населення;

— залучати суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг через постійне вивчення потреб;

— надання паспортних послуг у «Мобільному центрі» (хоча на сьогодні, на жаль, такої практики ще немає в жодному з «Мобільних центрів», які функціонують у громадах України);

— запровадити належне інформування мешканців громади про наявну можливість отримувати послуги за допомогою виїзних (мобільних) сервісів;

— застосовувати механізм співробітництва територіальних громад.

6 / Складність інтеграції послуг.

Способи реагування:

— спланувати цю роботу, особливо в питаннях, що стосуються отримання працівниками ЦНАП доступу до відповідних реєстрів та інформаційних систем, навчання персоналу;

— ініціювати перед відповідними компетентними органами питання про сприяння в інтеграції відповідних послуг, зокрема в паспортній сфері.

7 / Обмеженість ресурсів: утримання, обслуговування, забезпечення функціонування.

Способи реагування:

— пам’ятати про підхід на основі прав людини, який описаний в Розділі 1 цього Посібника. Необхідно намагатися збалансовувати ресурси таким чином, щоб підхід забезпечення прав людини був дотриманий для всіх мешканців громади. Тобто концентрувати ресурси не лише на забезпечення функціонування стаціонарних точок обслуговування – ЦНАП, ТП чи ВРМ. Багато міжнародних донорів підтримували й продовжують підтримувати громади щодо запровадження виїзних (мобільних) форм обслуговування. Є непоодинока практика, коли громади самостійно купують «Мобільну валізу», в найбільш ефективний спосіб визначають способи забезпечення «Мобільного адміністратора» автотранспортом згідно з узгодженим порядком функціонування виїзного (мобільного) сервісу;

— важливо враховувати, що цей спосіб надання послуг впливає не лише на персонал, що зазначено вище. Це часто – витрати на службовий транспорт, іноді – охорону. Тож порядок використання моделі «Мобільний адміністратор» має бути належно регламентованим. Потрібно чітко визначити підстави, коли громадяни можуть клопотати про таке обслуговування, правила запису на обслуговування тощо.

8 / Відсутність транспорту для роботи «Мобільного адміністратора» чи «Виїзного ВРМ».

Способи реагування:

— необхідно приймати зважені та раціональні рішення. Адже вид транспорту для виїздів, до прикладу, «Мобільного адміністратора» залежить від спроможності громади, особливостей її географії, кількості та місць проживання мешканців, які потребують виїзного (мобільного) обслуговування. Це може бути: службовий легковий автомобіль (наразі використовується найчастіше), мотоцикл, мопед, велосипед, громадський транспорт тощо.

9 / Невикористання фактично наявного транспортного засобу та/або обладнання.

Способи реагування:

— для того, щоб сервіс працював, керівництво громади має приймати доцільні рішення з чітким усвідомленням, що вартість надання послуг із застосуванням виїзних (мобільних) сервісів буде дорожчою, ніж у ЦНАП. Адже це витрати на авто, це

робота персоналу на виїзді. Але підхід на основі прав людини дає всі підстави передбачати ресурси на забезпечення функціонування таких форм надання послуг. Адже всі люди (мешканці громади) є рівними в питаннях створення можливостей для реалізації своїх прав. Отже, питання доступності до послуг кожна громада має відпрацьовувати комплексно. Якщо, до прикладу, сервіс «Мобільний адміністратор» не працює сьогодні (навіть попри наявне обладнання), він точно має бути в пріоритетах розвитку ЦНАП на найближче майбутнє.

10 / Здійснення виїздів у «холостому» режимі.

З практики – статистика наданих послуг у громадах під час одного виїзду «Мобільного центру» часто різниться в рази. Звісно, кожна громада індивідуальна. Разом з тим, багато залежить від організації цієї роботи.

Способи реагування:

— ретельніше планувати виїзди у взаємодії зі старостами, установами, організаціями щодо оцінки потреби в послугах тощо;

— посилити інформування мешканців населених пунктів громади про можливість отримання послуг за допомогою виїзних (мобільних) сервісів, у відповідні дні та години прийому тощо;

— перевіряти графіки й маршрути практикою та, за потреби, своєчасно їх коригувати для найбільш ефективного проведення виїздів.

11 / Відсутнє електропостачання, поганий або відсутній мобільний Інтернет-зв’язок.

Способи реагування:

— ці питання потрібно відпрацьовувати в координації зі старостами. «Мобільні центри» зазвичай облаштовані необхідним обладнанням для використання мобільного Інтернету, автономними джерелами електроживлення. Легкові автомобілі також можуть бути укомплектовані інверторами, обладнанням для посилення інтернет-сигналу. Інтернет та електроживлення можуть бути забезпечені й за рахунок наявного «стаціонарного» Інтернету або електропостачання, до прикладу, в адмінбудівлі чи інших будівлях населених пунктів, куди здійснюються виїзди. Ще однією альтернативою є використання StarLink;

— за потреби та можливості – оновлення обладнання для можливості автономної роботи відповідних виїзних (мобільних) сервісів.

Пандус «Мобільного центру» для забезпечення доступності до послуг особам, які користуються візками. Фото: SALAR International.

ДОДАТКИ

МОДЕЛЬНІ ДОКУМЕНТИ ДЛЯ ЗАВАНТАЖЕННЯ НА САЙТІ ПРОЄКТУ PROSTO:

1. Модельний проєкт рішення про утворення пересувного ВРМ

2. Модельний документ про порядок надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза» (для «Виїзного ВРМ»)

3. Модельний документ про затвердження маршрутів і графіка роботи, переліку суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (посадових осіб), які залучаються до надання послуг та консультування на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг (для «Виїзного ВРМ»)

Додаток 1

Проект рішення місцевої ради/
розпорядження начальника ВАНП

Про утворення пересувного
віддаленого робочого місця
адміністратора Центру надання
адміністративних послуг
_____ ради[1]

З метою забезпечення доступності та якості адміністративних та інших публічних послуг для мешканців _____ територіальної громади, керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», Указом Президента України від 24.02.2022

№ 67/2022 «Про утворення військових адміністрацій», Указом Президента України від 01.10.2022 № 680/2022 «Про утворення військових адміністрацій населених пунктів у Харківській області», розпорядженням Президента України від 04.10.22 №229/2022-рп «Про призначення В. Карабанова начальником Балаклійської міської військової адміністрації Ізюмського району Харківської області», постановою Верховної Ради України від 16.11.202 № 2777-IX «Про здійснення начальниками військових адміністрацій населених пунктів у Харківській області повноважень, передбачених частиною другою статті 10 Закону України «Про правовий режим воєнного стану»,[2] враховуючи постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 25.02.2021 №232 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), рішення _____ ради від _____ № ____ «Про утворення Центру надання адміністративних послуг _____ ра ди» _____ рада

---

1 / Для розроблення цього пакету модельних документів експертами Проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» були використані, зокрема:

— напрацювання Програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP) (https://egap.in.ua/project/mobilni_valizi). Рекомендуємо також використовувати в практичній діяльності напрацьовані Програмою EGAP окремі документи, зокрема зразок Розпорядження «Про деякі питання організації діяльності ПВРМ» тощо для організації функціонування пересувного ВРМ із застосуванням легкового автомобіля та «Мобільної валізи» відповідно до пропонованого експертами Проєкту PROSTO Порядку;

— враховано поточну практику функціонування мобільних рішень для забезпечення доступності до послуг в громадах/їх ЦНАП з різних областей України, включно з деокупованими територіями.

2 / В преамбулі розпорядження начальника ВАНП мають зазначатися відповідні нормативно-правові акти, релевантні для конкретної ВАНП. Тут наведено приклад з розпорядження начальника Балаклійської міської військової адміністрації.

ВИРІШИЛА:

1. Утворити пересувне віддалене робоче місце адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради та організувати надання через нього адміністративних та інших публічних послуг.
2. Затвердити Порядок надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза» згідно з додатком 1.
3. Внести зміни до Регламенту[3] Центру надання адміністративних послуг _____ ради та затвердити його у новій редакції згідно з додатком 2.
4. Затвердити Переліки[4] адміністративних та інших публічних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради, згідно з додатком 3.
5. Встановити, що маршрути, графік роботи, перелік суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (посадових осіб), які залучаються до надання послуг та консультування на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради, затверджуються відповідними розпорядженнями _____голови.[5]
6. Центру надання адміністративних послуг_____ ради здійснити заходи щодо організаційного забезпечення надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради.
7. (вказати посадову особу/підрозділ) забезпечити оприлюднення цього рішення в установленому порядку.
8. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____ .

_____ _____

Голова/начальник ВАНП Ім'я, прізвище

---

3 / В Регламент ЦНАП необхідно внести відповідні зміни/додати пункти щодо застосування пересувного ВРМ, зокрема з урахуванням відповідних пунктів (55-65) Примірного регламенту ЦНАП (Постанова КМУ від 01.08.2013 № 588, зі змінами). Необхідно врахувати, що детально форми виїзного обслуговування «Виїзне ВРМ» та «Мобільний адміністратор» регламентовані Порядком, що затверджується цим рішенням (п. 2).

4 / Переліки послуг для «Виїзного ВРМ» та для «Мобільного адміністратора» можуть затверджуватися окремо, якщо кількість та види послуг у них будуть відрізнятися. Затвердження переліків послуг не є виключною компетенцією місцевої ради відповідно до ст. 25 Закону «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно це повноваження для досягнення кращої оперативності прийняття рішень, особливо в умовах кризового реагування, може бути за аналогією з п. 5 цього рішення надано радою виконавчому комітету або й місцевому голові. В такому випадку необхідно відобразити це в п. 7 Порядку.

У випадку утворення ВАНП та уповноваження начальника ВАНП на виконання повноважень ОМС відповідно до закону такі переліки затверджує начальник ВАНП. У випадку ВАНП таке делегування в розпорядженні начальника ВАНП про створення пересувного ВРМ не потрібне.

5 / Місцева рада самостійно визначає кого саме уповноважити – виконком як колегіальний орган чи місцевого голову. Необхідно врахувати, що затвердження документів, передбачених п. 5 цього рішення, має здійснюватися оперативно й за потреби (зокрема, є рекомендація Примірного регламенту ЦНАП (п.58) робити це не рідше одного разу на тиждень).

Для ВАНП такий пункт про делегування повноважень не потрібний.

ЗАТВЕРДЖЕНО _____
Рішення _____ ради/
Розпорядження начальника _____
_____ військової адміністрації
_____ 2023 № _____

Порядок

надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза»

Загальні положення

1. Порядок надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради (далі – ЦНАП) із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза» (далі – Порядок) розроблено з метою забезпечення доступності послуг та підвищення якості обслуговування мешканців _____ територіальної громади (далі – ТГ) та територіальних громад, з якими укладено договори про співробітництво територіальних громад (далі – партнерські громади).

2. Визначення термінів:

публічна послуга – юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення;

адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону;

пересувне віддалене робоче місце адміністратора (далі – пересувне ВРМ) – виїзне надання адміністративних та інших публічних послуг суб'єктам звернення із застосуванням сервісів «Виїзне ВРМ» та «Мобільний адміністратор»;

«Виїзне ВРМ» – надання адміністративних та інших публічних послуг, що проводиться адміністраторами та представниками суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, як правило, у приміщеннях адміністративних або інших будівель у населених пунктах/старостинських округах ТГ і партнерських громад, у т. ч. з використанням наявного в таких приміщеннях стаціонарного обладнання та Інтернету, із застосуванням для виїзду до місць надання послуг спеціально визначеного для цих цілей службового транспортного засобу (легкового автомобіля, в т. ч. підвищеної прохідності (кросовера)), оснащеного комплектом «Мобільна валіза» та додатковим обладнанням. У виняткових випадках «Виїзне ВРМ» може функціонувати у форматі «Мобільного ЦНАП» для надання послуги суб'єкту звернення в салоні автомобіля;

«Мобільний адміністратор» – надання адміністративних, інших публічних послуг особам з маломобільних груп населення за місцем їх проживання/перебування із застосуванням «Мобільної валізи»;

«Мобільна валіза» – ручний мобільний комплект технічних засобів, у т.ч. програмне забезпечення, з вільним доступом до Інтернету, комплектування якого здійснюється залежно від адміністративних, інших публічних послуг, які надаються із застосуванням такого комплекту. До складу мобільної валізи можуть входити: ноутбук, портативний або компактний стаціонарний принтер (за наявності в комплекті додаткового обладнання транспортного засобу), портативний сканер, мобільний модем, підсилювач сигналу мобільного зв'язку, зчитувач ID-карт (паспортів громадян України у формі картки), відеореєстратор, POS-термінал, інше обладнання;

місце надання послуг – приміщення адміністративної або іншої будівлі, інше місце, де є потреба надання послуг (зокрема місце знаходження пошкодженого чи знищеного майна тощо), житло, заклади охорони здоров'я, соціального захисту, інші заклади, підприємства, установи та організації, де проживають/перебувають мешканці ТГ і партнерських громад;

обладнання пересувного ВРМ – транспортний засіб, на базі якого функціонує пересувне ВРМ (легковий автомобіль, у т. ч. підвищеної прохідності (кросовер)), оснащений комплексом «Мобільна валіза» та додатковим обладнанням: компактний стаціонарний принтер, інвертор, подовжувач, інше обладнання для тривалої автономної роботи пересувного ВРМ в умовах відсутності електропостачання та Інтернету в населених пунктах ТГ і партнерських громад.

Обладнання пересувного ВРМ може також використовуватися для забезпечення роботи стаціонарних ВРМ, які обслуговуються адміністраторами ЦНАП за певним графіком.

За потреби під час надання послуг із застосуванням сервісу «Виїзне ВРМ» можуть використовуватися інші наявні програмно-технічні засоби та доступ до Інтернету

в приміщеннях адміністративних та інших будівель населених пунктів/старостинських округів ТГ і партнерських громад з дотриманням установлених законом вимог щодо захисту персональних даних.

3. Надання адміністративних та інших публічних послуг і видача результатів їх надання (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) на пересувному ВРМ здійснюється шляхом виїздів адміністратора(-ів), представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (в т. ч. на підставі узгоджених рішень) з метою:

   a. обслуговування (в т. ч. комплексного) мешканців населених пунктів ТГ;
   b. обслуговування (в т. ч. комплексного) мешканців партнерських громад в їх адміністративних центрах/старостинських округах;
   c. обслуговування за місцем проживання/перебування мешканців ТГ з маломобільних груп населення, які визначені в пункті 18 Порядку.

4. Фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, має право на отримання адміністративної, іншої публічної послуги на пересувному ВРМ в межах території ТГ та партнерських громад незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом.

5. Порядок надання адміністративних послуг на пересувному ВРМ (прийняття заяви та інших документів, опрацювання справи, передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення) визначається Регламентом ЦНАП.

6. Адміністратор, представник суб'єкта надання адміністративних, інших публічних послуг забезпечують організацію надання адміністративної, іншої публічної послуги на пересувному ВРМ у визначені законом строки, за потреби проводять консультування суб'єктів звернень.

7. Переліки адміністративних та інших публічних послуг, що надаються на пересувному ВРМ (далі – Переліки послуг), визначаються _____ радою.

8. Маршрути та графік роботи «Виїзного ВРМ» затверджуються розпорядженням _____ голови/начальника військової адміністрації з урахуванням потреб мешканців в отриманні відповідних послуг.

   Якщо в роботі «Виїзного ВРМ» беруть участь представники суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг, маршрути та графік роботи погоджується із зазначеними суб'єктами.

   Надання послуг із застосування сервісу «Мобільний адміністратор» за місцем проживання/перебування суб'єктів звернень відбувається відповідно до графіка роботи ЦНАП за попереднім узгодженням із суб'єктами звернень дати та часу візиту відповідно до Порядку.

Під час складання маршрутів і визначення місць надання послуг обов'язково враховуються умови для безпечного пересування відповідними автошляхами та перебування в населених пунктах, адміністративних та інших будівлях, житлових приміщеннях тощо.

Інформація про маршрути, графік роботи «Виїзного ВРМ» повинна своєчасно оновлюватися та бути доступною для населення, яке ним обслуговується.

9. Захист інформації на пересувному ВРМ здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

10. Стягнення додаткової плати за надання послуг на пересувному ВРМ не допускається.

11. Організаційне забезпечення діяльності пересувного ВРМ, координація використання обладнання пересувного ВРМ для виконання інших завдань з метою задоволення потреб мешканців ТГ відповідно до пункту 26 Порядку покладається на ЦНАП.

12. Прийом-передача «Мобільної валізи» для забезпечення роботи пересувного ВРМ реєструється в «Журналі прийому-передачі «Мобільної валізи»» за формою згідно з додатком 1 до Порядку.

Надання послуг із застосуванням сервісу «Виїзне ВРМ» у приміщеннях адміністративних будівель населених пунктів/старостинських округів

13. «Виїзне ВРМ» здійснює виїзди для обслуговування мешканців у приміщеннях адміністративних, інших будівель населених пунктів/старостинських округів ТГ та партнерських громад відповідно до затверджених графіків роботи та маршрутів.

14. Надання послуг здійснюється з використанням приміщень адміністративних або інших будівель у населених пунктах/старостинських округах, та, за потреби, наявного в них обладнання та доступу до Інтернету.

15. Транспортний засіб (легковий автомобіль, у т. ч. підвищеної прохідності (кросовер)) забезпечує виїзд адміністраторів ЦНАП, представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг до місця надання послуг, застосування наявного в ньому додаткового обладнання для безперешкодного надання послуг.

16. Під час здійснення колективних/комісійних виїздів надання послуг, консультування, обстеження можуть здійснюватися за місцезнаходженням відповідного об'єкта нерухомого майна (пошкоджене або зруйноване майно тощо).

17. Старости, інші уповноважені особи _____ ради у старостинських округах/населених пунктах:

    a. збирають і узагальнюють потреби мешканців у послугах і передають їх до ЦНАП. До реалізації завдань, визначених цим пунктом, можуть залучатися, у разі їх створення, на безоплатній основі представники вуличних і будинкових органів самоорганізації населення, представники ініціативної громадськості у відповідному населеному пункті/старостинському окрузі;
    b. сприяють, за можливості, забезпеченню технічних умов для задовільної роботи пересувного ВРМ (місце для розташування, підключення до електромереж, Інтернету).

Замовлення та надання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення

18. Адміністративні та інші публічні послуги на пересувному ВРМ за місцем проживання/перебування суб'єктів звернення надаються особам з маломобільних груп населення.

    До маломобільних груп населення належать люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями (фізичними, сенсорними, психічними, розумовими), які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуг, сприйнятті необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема:

    a. особи, які не можуть самостійно пересуватися;
    b. особи з інвалідністю, які мають обмеження щодо мобільності (особи з інвалідністю на протезах; особи з інвалідністю з порушенням зору, що користуються білою тростиною; особи з інвалідністю, що використовують під час руху додаткові опори (милиці, ціпки); особи з інвалідністю, що пересуваються на кріслах колісних, які приводяться в рух вручну);
    c. немічні люди, мобільність яких знижена через старіння організму (особи з інвалідністю по старості);
    d. люди з психічними та розумовими відхиленнями;
    e. вагітні жінки на останніх місяцях вагітності;
    f. особи (в т. ч. військовослужбовці), які перебувають на тривалому лікуванні та потребують стороннього догляду;
    g. інші особи в обґрунтованих випадках.[1]

1 / Місцева рада в цьому пункті Порядку може самостійно визначити (в т. ч. уточнити, розширити) перелік маломобільних груп населення, які мають право на отримання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор».

19. Для отримання адміністративної, іншої публічної послуги необхідно подати звернення про отримання послуги за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» (далі – звернення) до ЦНАП, його територіальних підрозділів або віддалених робочих місць адміністратора, старостам[2] в один з наступних способів:

    a. особисто;
    b. телефоном (номери телефонів) або з використанням доступних інструментів комунікації (Телеграм, Вайбер, Скайп, Фейсбук тощо);
    c. поштовим відправленням за адресою: _____ ;
    d. в електронній формі на веб-сайті Центру надання адміністративних послуг/через відповідну інформаційно-телекомунікаційну систему (адреса сайту).

20. Звернення може подавати суб'єкт звернення, представник (законний представник), родич, староста, соціальний працівник, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту, інший заклад або установа, де проживає/перебуває суб'єкт звернення.

    Звернення у письмовій та електронній формі подаються суб'єктами, зазначеними в абз. 1 цього пункту, а звернення, подані усно, оформлюються ЦНАП за формою згідно з додатком 2 до Порядку. Звернення реєструються ЦНАП у Журналі надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за формою згідно з додатком 3 до Порядку або в інформаційній системі автоматизації роботи ЦНАП.

21. ЦНАП забезпечує прийняття та розгляд звернення невідкладно після його надходження, але не пізніше наступного робочого дня, зокрема:

    a. уточнює належність суб'єкта звернення до немобільних або маломобільних груп населення згідно з пунктом 18 Порядку;
    b. за потреби уточнює суть звернення, ідентифікує адміністративну або іншу публічну послугу згідно з Переліком послуг, з'ясовує наявність підстав для її отримання;
    c. надає вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги (в т. ч. розміру адмінзбору та можливості його сплати під час надання послуги для платних адміністративних послуг), переліку необхідних для одержання адміністративної послуги документів;
    d. за потреби завчасно друкує бланк відповідної заяви на отримання адміністративної послуги, опису вхідного пакета документів та/або формує такі заяву та опис шляхом внесення відповідних даних суб'єкта звернення;

2 / Місцева рада самостійно визначає можливу мережу точок доступу для подання звернень про отримання послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» в залежності від індивідуальних особливостей організації надання послуг у громаді.

e. узгоджує дату та час візиту до суб'єкта звернення за вказаною у зверненні адресою, повідомляє про застосування сервісу «Мобільний адміністратор». Повідомлення має обов'язково містити інформацію про дату, час та місце, за якими буде надана послуга, а також реквізити для оплати адміністративного збору (якщо адміністративна послуга є платною) і способи оплати, якщо така можливість відсутня під час надання послуги;
f. фіксує дату та час виїзду адміністратора, суб'єкта надання адміністративної або іншої публічної послуги до суб'єкта звернення, результат виїзду в Журналі надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» або в інформаційній системі автоматизації роботи ЦНАП.[3]

22. ЦНАП за зверненням може відмовити у наданні послуги у випадках:

a. суб'єкт звернення не належить до маломобільних груп населення відповідно до пункту 18 Порядку;
b. послуга не включена до відповідного Переліку послуг, що надаються на пересувному ВРМ;
c. суб'єкт звернення проживає/перебуває за межами території ТГ або території партнерської громади, які обслуговуються пересувним ВРМ.

23. Візит адміністратора припиняється, а сервіс «Мобільний адміністратор» не застосовується за наявності підстав, визначених пунктом 22 Порядку.

24. За необхідності до виїзду разом з адміністратором або самостійно може бути залучений представник суб'єкта надання адміністративної або іншої публічної послуги.

25. Під час виконання адміністратором своїх посадових обов'язків на пересувному ВРМ за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення за згодою суб'єкта звернення, його представника (законного представника) може проводитися відео- та аудіофіксація за допомогою відповідних технічних засобів.

Відео- та аудіозаписи (відео- та аудіофайли) виконання адміністратором своїх посадових обов'язків із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» зберігаються на визначеному керівником ЦНАП комп'ютері в окремому архіві з обмеженим доступом протягом трьох місяців з дня надання послуги, та можуть бути використані виключно за рішенням _____ голови/начальника військової адміністрації та керівника ЦНАП для оцінки виконання адміністратором

3 / За рішенням місцевої ради може бути визначений і інший механізм прийому усних звернень.
У такому разі абз. 2 цього пункту можна, до прикладу, сформулювати так: «Звернення в письмовій та електронній формах подаються за формою згідно з додатком 2 до Порядку, а усні звернення вносяться ЦНАП до Журналу надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за формою згідно з додатком 3 до Порядку.».

своїх посадових обов'язків, або для з'ясування обставин у випадку надходження скарги від суб'єкта звернення.

Розповсюдження таких відео- та аудіозаписів, надання їх третім особам, за винятком правоохоронних органів у встановленому законом порядку, не допускається.

Використання обладнання пересувного ВРМ для виконання інших завдань з метою задоволення потреб мешканців ТГ

20. Обладнання пересувного ВРМ, крім надання адміністративних, інших публічних послуг згідно з Переліками послуг для надання на пересувному ВРМ, може застосовуватися для:

    a. прийому та опрацювання звернень громадян;
    b. проведення виїзних прийомів керівництва _____ ради;
    c. проведення комісійних обстежень, у т. ч. знищеного або пошкодженого майна;
    d. надання гуманітарної підтримки, подолання наслідків кризових ситуацій;
    e. надання допомоги у транспортуванні одиноких маломобільних осіб для отримання ними публічних послуг;
    f. в інших цілях на підставі рішень _____ ради, її виконавчого комітету, розпоряджень _____голови/начальника військової адміністрації та/або відповідних угод для задоволення законних прав та інтересів мешканців, у т. ч. щодо надання установами, організаціями всіх форм власності соціальної, гуманітарної, інших видів підтримки мешканцям ТГ та партнерських громад.

Відповідальність

27. Адміністратор, представник суб'єкта надання адміністративної або іншої публічної послуги, особи, які їх супроводжують (водій, представник служби охорони у разі наявності тощо) несуть юридичну відповідальність за розголошення персональних даних суб'єктів звернень та іншої інформації, що стала їм відома під час роботи на пересувному ВРМ.

28. Адміністратор несе персональну відповідальність за збереження «Мобільної валізи» під час роботи на пересувному ВРМ, забезпечує збереження печатки та захищеного носія ключової інформації.

29. Дії та рішення адміністратора, суб'єкта надання адміністративної та іншої публічної послуги щодо реалізації положень Порядку можуть бути оскаржені в установленому законодавством порядку.

30. Забороняється:

a. розміщувати у транспортному засобі, на базі якого функціонує пересувне ВРМ, більшу кількість пасажирів, ніж це передбачено його технічними характеристиками;
b. надавати послуги під час руху транспортного засобу, на базі якого функціонує пересувне ВРМ.

Секретар _____ ради Ім’я, прізвище

_____

_____

Додаток 1

до Порядку надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза», затвердженого рішенням _____ ради від _____ № _____

ЖУРНАЛ
прийому-передачі «Мобільної валізи»

№ з/п	Дата прийому-передачі	Час прийому-передачі	Місце виїзного прийому (назва населеного пункту)	Прізвище, ім'я, по батькові особи, яка видала/повернула спеціалізоване обладнання	Підпис особи, яка видала/ повернула спеціалізоване обладнання	Прізвище, ім'я, по батькові особи, яка прийняла спеціалізоване обладнання	Підпис особи, яка прийняла спеціалізоване обладнання	Примітка

Секретар _____ ради

Ім'я, прізвище

_____

_____

Додаток 2

до Порядку надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза», затвердженого рішенням _____ ради від _____ № _____

Керівнику Центру надання адміністративних послуг _____ ради

_____

_____

(ПІБ суб'єкта звернення)

_____

_____

(адреса місця проживання/перебування суб'єкта звернення, в т. ч. назва закладу/установи)

_____

_____

(реквізити паспорта/іншого документа, що посвідчує особу суб'єкта звернення)

_____

(контактний телефон суб'єкта звернення)

_____

_____

(ПІБ особи-заявника[1])

_____

_____

(адреса місця проживання/перебування особи-заявника або назва ОМС, закладу/установи, посада)

_____

_____

(реквізити паспорта/іншого документа, що посвідчує особу особи-заявника (крім посадових осіб))

_____

(контактний телефон особи-заявника)

ЗВЕРНЕННЯ
про отримання послуги за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»

Прошу надати « _____ » _____ 20 ____ р. з _____ по _____

адміністративну послугу _____

_____

(назва послуги)

за адресою: _____

_____

(повна адреса, код вхідних дверей)

1 / «Особа-заявник» – представник (законний представник), родич, староста, соціальний працівник, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту, інший заклад або установа, де проживає/перебуває суб'єкт звернення.

Підставою отримання послуги є належність до маломобільної групи (необхідне відмітити):

a. особи, які не можуть самостійно пересуватися;
b. особи з інвалідністю, які мають обмеження щодо мобільності (особи з інвалідністю на протезах; особи з інвалідністю з порушенням зору, що користуються білою тростиною; особи з інвалідністю, що використовують під час руху додаткові опори (милиці, ціпки); особи з інвалідністю, що пересуваються на кріслах колісних, які приводяться в рух вручну);
c. немічні люди, мобільність яких знижена через старіння організму (особи з інвалідністю по старості);
d. люди з психічними та розумовими відхиленнями;
e. вагітні жінки на останніх місяцях вагітності;
f. особи (в т. ч. військовослужбовці), які перебувають на тривалому лікуванні та потребують стороннього догляду;
g. інші особи в обґрунтованих випадках _____

_____

(зазначити)

« _____ » _____ 20 ____ р. _____ _____

(дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

ПРИМІТКА (не застосовується до осіб-заявників, які є посадовими особами)

Відповідно до ст. 11 Закону України «Про інформацію», ст. 7 Закону України «Про доступ до публічної інформації» забороняю без моєї згоди передачу інформації стосовно мене третім особам.

_____

(підпис)

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 цього звернення.

_____

(підпис)

Надаю згоду на проведення відео- та аудіофіксації під час надання адміністративної послуги із застосуванням «Мобільної валізи» та зобов'язуюсь попередити всіх присутніх при цьому осіб.[2]

_____

(підпис)

_____

Звернення прийнято/оформлено на підставі усного звернення (необхідне підкреслити)

« _____ » _____ 20 ____ р.

(дата)

Адміністратор _____ _____

(підпис, печатка) (прізвище, ініціали)

Секретар _____ ради _____

(Ім'я, прізвище)

2 / Цей пункт може бути у зверненні, якщо в комплекті «Мобільної валізи» є засоби відео-/аудіофіксації. Таку згоду може надавати суб'єкт звернення або його представник (законний представник).

Додаток 3

до Порядку надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради із застосуванням транспортного засобу (легкового автомобіля) та комплекту «Мобільна валіза», затвердженого рішенням _____ ради від _____ № _____

ЖУРНАЛ
обліку надання послуг за місцем проживання/перебування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»

№ з/п	Дата звернення	ПІБ суб'єкта звернення, адреса місця проживання/ перебування, конт. телефон	ПІБ особи, яка подала звернення, та статус (представник, родич, староста, соцпрацівник, заклад/установа), конт. телефон	Адреса місця надання послуги	Назва послуги або її код	Бажана дата і час обслуговування	Підпис, прізвище та ініціали адміністратора, що прийняв звернення	Узгоджена дата та час обслуговування	Підпис, прізвище та ініціали адміністратора/ представника СНАП, який виїхав для обслуговування	Результат виїзду

Секретар _____ ради

Ім'я, прізвище

_____

_____

Додаток 2

Проєкт розпорядження місцевого голови/начальника ВАНП

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від _____ № _____

Про затвердження маршрутів і графіка роботи, переліку суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (посадових осіб), які залучаються до надання послуг та консультування на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ _____ ради

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», Указом Президента України від 24.02.2022 № 67/2022 «Про утворення військових адміністрацій», Указом Президента України від 01.10.2022 № 680/2022 «Про утворення військових адміністрацій населених пунктів у Харківській області», розпорядженням Президента України від 04.10.22 № 229/2022-рп «Про призначення В. Карабанова начальником Балаклійської міської військової адміністрації Ізюмського району Харківської області», постановою Верховної Ради України від 16.11.202 № 2777-IX «Про здійснення начальниками військових адміністрацій населених пунктів у Харківській області повноважень, передбачених частиною другою статті 10 Закону України «Про правовий режим воєнного стану»,[1] рішенням _____ ради/розпорядженням начальника ВАНП від _____ № _____ «Про утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ _____ ради»:

1. Затвердити маршрути та графік роботи[2] пересувного віддаленого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг _____ ради (далі – пересувне ВРМ) згідно з додатком 1.

---

1 / У преамбулі розпорядження начальника ВАНП мають зазначатися відповідні нормативно-правові акти, релевантні для конкретної ВАНП. Тут наведено приклад з розпорядження начальника Балаклійської міської військової адміністрації.

2 / Маршрути та графік роботи можуть визначатися як у комплексі, так і окремо для кожного із сервісів – «Виїзного ВРМ» та «Мобільного адміністратора». Відповідно до ч. 3 п. 8 Порядку «застосування сервісу "Мобільний адміністратор" відбувається відповідно до графіка роботи ЦНАП за попереднім узгодженням із суб'єктами звернень дати та часу візиту».

2. Затвердити перелік суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (посадових осіб), які залучаються до надання послуг та консультування на пересувному ВРМ згідно з додатком 2.

3. Координацію роботи щодо залучення, в т. ч. на підставі узгоджених рішень, суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг до надання послуг та консультування на пересувному ВРМ покласти на заступника _____ _____ голови/начальника ВАНП _____ ПІБ / керівника Центру надання адміністративних послуг _____ ради.

4. Старостам старостинських округів _____ територіальної громади:

   — постійно інформувати мешканців про маршрути та графік роботи пересувного ВРМ;
   — щотижнево/оперативно надавати до Центру надання адміністративних послуг ради інформацію про потребу мешканців в отриманні відповідних адміністративних та інших публічних послуг на пересувному ВРМ.

5. Центру надання адміністративних послуг _____ ради здійснити заходи щодо організаційного забезпечення надання адміністративних та інших публічних послуг на пересувному ВРМ, координації та контролю використання обладнання пересувного ВРМ.

6. _____ (зазначити підрозділ/посадову особу) забезпечити інформування мешканців _____ територіальної громади про утворення пересувного ВРМ та його функціонування.

7. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

_____	_____
Голова/начальник ВАНП	Ім'я, прізвище

Додаток 1

до розпорядження
від _____
№ _____

Маршрути та графік роботи[1] пересувного ВРМ*

1-й тиждень місяця			2-й тиждень місяця			3-й тиждень місяця			4-й тиждень місяця		
Населений пункт			Населений пункт			Населений пункт			Населений пункт		
Пн	Ср	Пт	Пн	Ср	Пт	Пн	Ср	Пт	Пн	Ср	Пт
Оформлення актів обстеження пошкодженого майна	Адміністративні послуги	Гуманітарна допомога	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна	Адміністративні послуги	Гуманітарна допомога	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна	Адміністративні послуги	Гуманітарна допомога	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна	Адміністративні послуги	Гуманітарна допомога

1-й тиждень місяця		2-й тиждень місяця		3-й тиждень місяця		4-й тиждень місяця	
Населений пункт		Населений пункт		Населений пункт		Населений пункт	
Вт	Чт	Вт	Чт	Вт	Чт	Вт	Чт
Адміністративні послуги	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна/ Гуманітарна допомога	Адміністративні послуги	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна/ Гуманітарна допомога	Адміністративні послуги	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна/ Гуманітарна допомога	Адміністративні послуги	Оформлення актів обстеження пошкодженого майна/ Гуманітарна допомога

1 / Наведено знеособлений приклад однієї з громад. Кожна громада самостійно визначається з маршрутами, графіком роботи пересувного ВРМ, групами послуг, які надаються, в залежності від індивідуальних особливостей громади та потреб мешканців.

* / Виїзд у відповідний населений пункт відбувається, як правило, не рідше одного разу на тиждень з урахуванням узагальнених у запитах старост потреб мешканців в отриманні адміністративних та інших публічних послуг.

Додаток 2

до розпорядження
від _____
№ _____

Перелік суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (посадових осіб), які залучаються до надання послуг та консультування на пересувному ВРМ

1. ПІБ – посада, назва виконавчого органу/територіального органу ЦОВВ (у разі наявності узгодженого рішення)
2.
3.

Додаток 3

до розпорядження
від _____
№ _____

СПЕЦИФІКАЦІЯ АВТОМОБІЛЯ
та робіт з його переобладнання,
використана у рамках Програми «U-LEAD з Європою»[1]

№ з/п	Найменування	Кількість одиниць
	ПЕРЕЛІК ТОВАРІВ	
1	Автомобіль: Ford Transit F350 L4H3 Робочий об'єм – 2 198 см3 Максимальна потужність – 125 к.с. Крутний момент – 350 Нм 1450 RPM Витрати пального (л/100 км) – 9,2/8,0/7,3 КПП – 6 МТ Повна маса автомобіля – 3500 кг Вантажопідйомність – 1209 кг Об'єм вантажного відсіку – 15,1 м3 Розміри вантажного відсіку (Д*Ш*В) – 4217*1784*2025 Кліренс – 230 мм Паливний бак – 95 л Привід – задній Кількість місць – 3 Колір – білий	1
	ПЕРЕЛІК РОБІТ ПЕРЕЛІК РОБІТ	
1	Встановлення кондиціонера FreshJet 1700 (Dometic, Німеччина)	1
2	Автономний опалювач з установкою AIRTRONIC 12 V (Eberspacher, Німеччина)	1
3	Встановлення припливно-витяжної вентиляції G&C 02-2210 (Туреччина)	1
4	Встановлення генератора Weekender X3500ie	1
5	Встановлення інвертора Multiplus 12/3000/16 (Victron Energy, Нідерланди)	1
6	Встановлення гелієвих АКБ 12V/130Ah AGM Deep Cycle Batt. (Victron Energy, Нідерланди)	1
7	Встановлення реле комутації штатного та додаткових акумуляторів Cyrix-ct 12/24V (Victron Energy, Нідерланди)	1

1 / https://prosto.in.ua/ua/biblioteka/posibnyky/yak-stvoriti-nalezhnij-tsnap-v-otg-rezyume-posibnika

8	Встановлення батарейного монітора для контролю статусу заряду АКБ BMV-702 9-90 VDC (Victron Energy, Нідерланди)	1
9	Встановлення дистанційної панелі керування інвертором Digital Multi Control 200/200A (Victron Energy, Нідерланди)	1
10	Встановлення зовнішньої розетки для підключення до мережі 220V Power Intlet 16A (Victron Energy, Нідерланди)	1
11	Встановлення мобільного холодильника Ambutronic 12/24V (Eberspacher, Німеччина)	1
12	Коловий подовжувач 100 м (з кількох елементів)	1
13	Висувна підніжка з аварійною ручкою зі встановленням	1
14	Механізм автоматичного відкривання дверей зі встановленням	1
15	Маркіза (навіс) зі встановленням (Prostor, Німеччина)	1
16	Кріплення для обладнання	1
17	Встановлення пандуса розсувного (2 шт.) Feal T 300 (Autoadapt, Швеція)	1
18	Виготовлення та встановлення стелі	1
19	Виготовлення та встановлення віконних отворів	1
20	Виготовлення та встановлення карт	1
21	Виготовлення та встановлення підлоги	1
22	Виготовлення та встановлення шаф Ш*Д*В 460*420*850 мм (ALUCA, Німеччина)	2
23	Виготовлення та встановлення столів Ш*Д*В 550*1200*21 мм	2
24	Сидіння для відвідувачів – ширина подушки 42 см, висота спинки – 80 см	3
25	Крісла для адміністраторів Ш*В 670*970 мм	2
26	Встановлення скла (ліва сторона – розсувний блок) (Uğurlu Oto Cam, Туреччина): – Вирізання віконних отворів – Тонування скла – Встановлення скла	1
27	Виготовлення та встановлення штор	1
28	Вібро-шумо-теплоізоляція салону	1
29	Електромонтажні роботи: – Монтаж і розведення електричних кабелів – Монтаж і підключення освітлювальних приладів – Монтаж і підключення розеток і вимикачів – Монтаж і підключення офісної техніки – Підключення припливно-витяжної вентиляції – Пусконалагоджувальні роботи	1

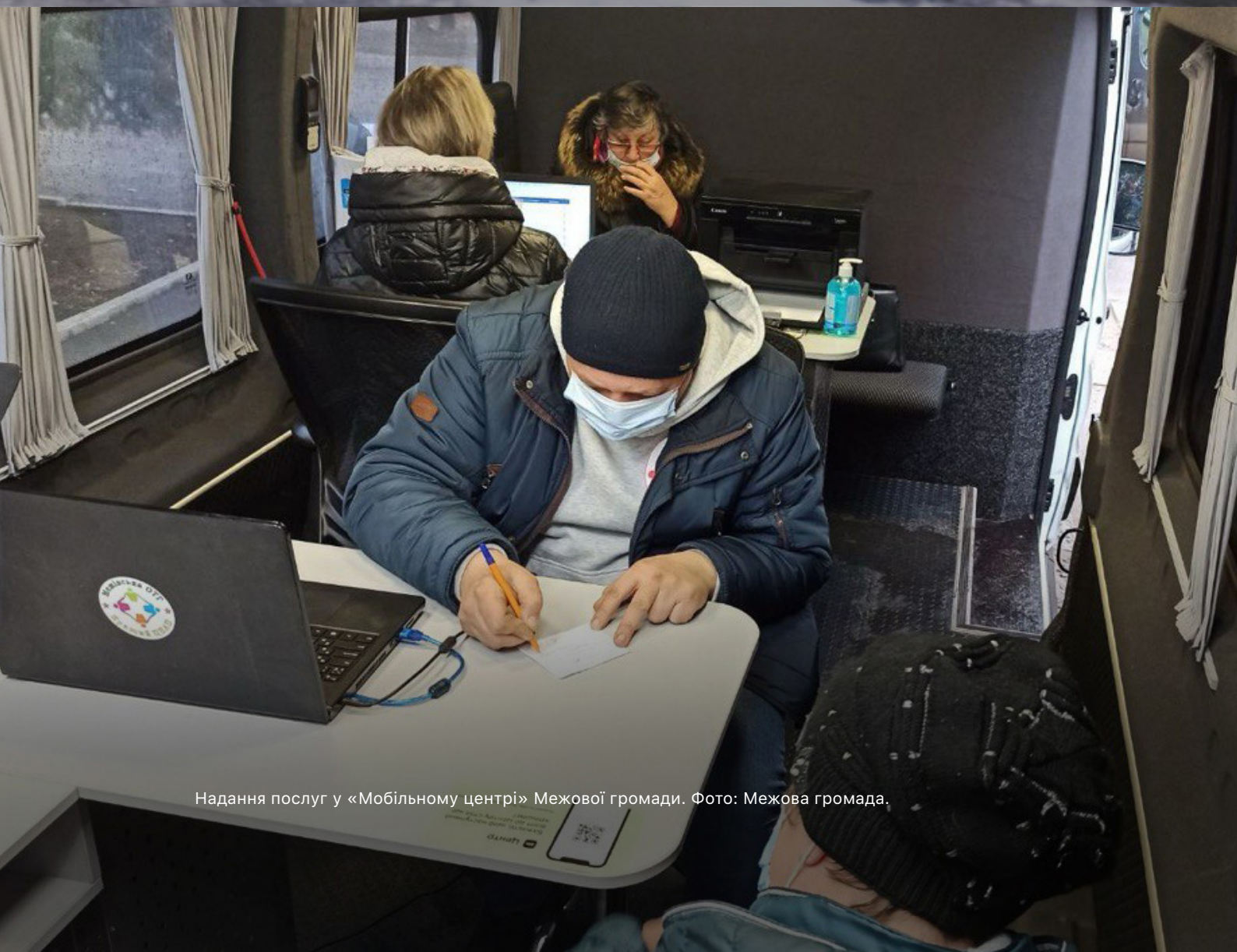
30	Додаткові роботи/витратні матеріали: – Закладні та елементи кріплення стелі – Елементи кріплення підлоги – Елементи кріплення карт – Гофрований кабельний канал для електричних кабелів – Саморізи, болти, алюмінієвий кутник	1
31	Автошина GT Radial Maxmiler WT2 235/65/R16 C	4
	ПЕРЕЛІК ОБЛАДНАННЯ	
1	Ноутбук для адміністраторів ЦНАП	2
2	Багатофункціональний пристрій	2
3	3G-модем з Wi-Fi	1
4	Антена для підсилення сигналу	1
5	Відеореєстратор	
	ПЕРЕЛІК ОБЛАДНАННЯ «МОБІЛЬНОЇ ВАЛІЗИ»	
1	Портативний сканер	1
2	Портативний принтер	1
3	3G модем з Wi-Fi	1
4	Ноутбук (використовується один з наявних, зазначений вище)	1
5	Портативна валіза. (Портативна валіза, в якій розміщується це обладнання та ноутбук, є складовою меблів Aluca, завдяки чому її безпечно транспортувати.)	1

Додаток 4

ТЕХНІЧНІ РІШЕННЯ «ВИЇЗНОГО ВРМ», реалізовані проєктом PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні»

№ з/п	Вид технічного рішення	Модифікація
1	Автомобіль	Renault Duster
		або Suzuki Vitara
	ДОДАТКОВЕ ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ АВТОМОБІЛЯ	
2	Інвертор із чистою синусоїдою	GlokalEnerji 12v-220v 600w
		Xinboke 3000W 12-220V DC-AC 50Hz
3	Котушка	20 метрів 4 розетки 3x1.5 мм², 16A, 230В (YT-81052)
		Dnipro-M SE4 3x1,5мм² 20 м
5	Комплект для мобільного Інтернету	модем 3G/4G з Wifi та акумулятором ZTE MF920U + антена MIMO Rnet 2 по 16 дБ + кабель 10 м + перехідник
7	Лазерний принтер	Canon LBP-6030B + 2 комплекти картриджів
8	Сумка для лазерного принтера	E-Image Harmony C10
9	Мережевий подовжувач	Defender E530 3.0 m 5 роз white
	«МОБІЛЬНА ВАЛІЗА»	
4	Ноутбук	Acer TravelMate P4 TMP414-51 14FHD IPS/Intel i7-1165G7/16/512F/int/W10P/Blue
		або Lenovo V14 14FHD AG/Intel i5-1135G7/8/256F/int/W10P/Black
		або HP 240 G8 (43W81EA) 14FI/i3-1115G4/8/256/Intel HD/3W10P/WC HD/Dark Ash Silver
		або HP Pavilion 14-dv2028ua 14» FHD IPS, 250n/i3-1215U (4.4)/8Gb/SSD512Gb/Int UHD/Підсв./DOS/Сріблястий (834R2EA)
6	Портативний сканер	Eloam S1500A3AF
		або IRISCan Book 5 (1200 dpi, USB, microSD, 30 стор./хв, портативний, білий) (458739)
10	Кейс алюмінієвий (або рюкзак)	TOPEX (455*330*152 MM) HTOOLS, 79K220-S
		(або 2E, City Traveler 16», чорний)
11	Повербанк	Tracer Modi 30000 mAh QC 3.0, 22,5W + PD20W SCP, Vooc, 4xUSB-A, USB-C (Out)+microUSB

«Виїзне ВРМ» Барвінківської громади: автомобіль, «Мобільна валіза» із застосуванням рюкзака та інше обладнання. Фото: SALAR International.



Надання послуг у «Мобільному центрі» Межової громади. Фото: Межова громада.

2024

PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні