

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення міської ради  
18 вересня 2025 року  
№ 29/35/VIII

Порядок  
надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»

## 1. Загальні положення

1.1. Порядок надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – віддалене робоче місце адміністратора) типу «Мобільний адміністратор» із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» (далі – Порядок) розроблено з метою забезпечення доступності та підвищення рівня обслуговування окремих категорій мешканців Старокостянтинівської міської територіальної громади (далі – МТГ) для отримання адміністративних послуг.

1.2. Надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється шляхом виїзду адміністратора центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – центр) в межах території Старокостянтинівської МТГ за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (удома, в лікарні, закладі соціальної сфери тощо) та, за потреби, надання послуг здійснюється із використанням адміністративних приміщень або інших будівель в старостинських округах.

1.3. Для належної організації надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора використовується спеціальний автоматизований комплекс «Мобільний кейс», який оснащений ноутбуком, принтером, сканером, зчитувачем ID-карт, мобільним модемом, вебкамерою тощо.

Прийом-передача спеціального обладнання адміністраторами центру реєструється в журналі прийому-передачі мобільного кейсу при здійсненні виїздів в рамках організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора за формою згідно із додатком 1 до цього Порядку.

1.4. Адміністратор центру забезпечує організацію надання адміністративної послуги на пересувному віддаленому робочому місці

адміністратора в строки, встановлені чинним законодавством України.

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

осіб, які досягли 80-річного віку;

осіб 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); особи з інвалідністю, що пересуваються на кріслах колісних, які приводяться в рух вручну);

учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни або осіб, що за станом здоров'я не здатні самотійно пересуватись, у тому числі перебувають на стаціонарному лікуванні у медичних закладах Старокостянтинівської МТГ.

Належність суб'єкта звернення до мешканців Старокостянтинівської МТГ визначається його місцем реєстрації згідно з паспортом громадянина України та/або витягу з Реєстру територіальної громади про місце проживання.

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

Стан здоров'я суб'єкта звернення, що визначає його належність до категорій осіб, на яких поширюється надання послуг відповідно до цього Порядку, підтверджується одним з наступних документів:

Посвідчення особи з інвалідністю I-II групи;

довідкою медико-соціальної експертної комісії про наявність інвалідності;

витягом з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи про встановлення групи інвалідності;

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

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

Дія цього Порядку поширюється також на осіб, зареєстрованих на підставі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, які тимчасово проживають на території Старокостянтинівської МТГ та за станом здоров'я не можуть з'явитися до центру.

1.6. Перелік адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора відповідає переліку послуг, які

згідно з рішенням Старокостянтинівської міської ради надаються через центр, за виключенням послуг щодо оформлення і видачі паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та для видачі за кордон.

1.7. Надання послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється безкоштовно, за винятком необхідності сплати адміністративного збору за отримання адміністративної послуги у розмірі передбаченому чинним законодавством. Стягнення додаткової плати за надання послуг не допускається.

1.8. Для надання адміністративних послуг та вчинення нотаріальних дій на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора за потреби залучаються старости старостинських округів Старокостянтинівської МТГ та інші посадові особи виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

## 2. Порядок замовлення та надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»

2.1. Для отримання адміністративних послуг суб'єкт звернення або особа-заявник, що представляє інтереси суб'єкта звернення (родич, соціальний робітник, сусід, тощо), звертається у зручний для нього спосіб до центру згідно із графіком його роботи.

2.2. Адміністратор центру, який здійснює прийом:  
з'ясовує вид адміністративної послуги, якої потребує суб'єкт звернення;  
перевіряє належність суб'єкта звернення до категорій осіб, передбачених пунктом 1.5. цього Порядку;  
надає консультацію та/або перевіряє наявність визначеного законодавством повного пакету документів необхідних для одержання суб'єктом звернення певної адміністративної послуги.

2.3. Адміністратор центру відмовляє у прийнятті заяви на надання послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора у випадках:  
суб'єкт звернення не відноситься до переліку категорій осіб, визначених пунктом 1.5. цього Порядку;  
особа-заявник звернулася щодо отримання адміністративних послуг, яких немає в переліку адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора;  
адреса місця фактичного проживання/реєстрації суб'єкта звернення знаходиться за межами території Старокостянтинівської МТГ;

відсутній або неповний пакет документів для надання адміністративної послуги у суб'єкта звернення;

суб'єкт звернення відмовляється від відео та аудіо фіксації при наданні адміністративної послуги.

Під час здійснення прийому адміністратор центру зобов'язаний надати заявнику вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги.

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

формує заяву на отримання адміністративної послуги на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» за формою згідно з додатком 2 до цього Порядку із відміткою про погодження на проведення відео та аудіо фіксації надання адміністративної послуги, яка засвідчується підписом заявника.

До заяви додаються копії документа, що посвідчує особу суб'єкта звернення, та документа, що підтверджує категорію осіб, передбачених пунктом 1.5. Порядку. У разі, якщо заява на обслуговування була подана засобами телекомунікаційного зв'язку, вона підписується заявником безпосередньо під час візиту до нього адміністратора центру;

визначає/погоджує дату та час візиту адміністратора центру до суб'єкта звернення за визначеною у заяві адресою;

фіксує дату та час виїзду до суб'єкта звернення за допомогою журналу обліку надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» за формою згідно з додатком 3 до цього Порядку.

2.5. У визначені під час прийому заяви дати та часу (із урахуванням часу на дорогу) адміністратор центру, що визначається за рішенням начальника центру, виїжджає за вказаною адресою до суб'єкта звернення. Попередньо адміністратор центру зв'язується з особою-заявником або суб'єктом звернення засобами телефонного зв'язку для попередження свого візиту. У разі необхідності до виїзду за вказаною адресою суб'єкта звернення разом з адміністратором центру може бути залучений представник суб'єкта надання адміністративної послуги.

2.6. Виїзд адміністратора на вказану у заяві адресу до суб'єкта звернення здійснюється на службовому автомобілі виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, або іншому транспортному засобі, який залучається на підставі відповідних договірних відносин. Усі дії, пов'язані із

виконанням адміністратором центру своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення здійснюються у присутності водія службового автомобіля або іншої особи, яка за рішенням начальника центру або за рішенням керівника органу, що утворив центр, супроводжує адміністратора центру. Такою особою, в тому числі, може бути представник служби охорони, яка залучається на договірних відносинах.

2.7. Під час виконання адміністратором центру своїх посадових обов'язків на пересувному віддаленому місці адміністратора за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення проводиться відео та аудіо фіксація за допомогою відповідних технічних засобів. Про проведення відео та аудіо фіксації виконання адміністратором центру своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення в обов'язковому порядку повідомляється особа-заявник та суб'єкт звернення. Відео та аудіо записи (відео та аудіо файли) виконання адміністратором центру своїх посадових обов'язків на пересувному віддаленому місці адміністратора за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення зберігаються на персональному комп'ютері начальника центру в окремому архіві з обмеженим доступом протягом трьох місяців з дня надання послуги та можуть бути використані виключно за рішенням міського голови та начальника центру для оцінки виконання адміністратором центру своїх посадових обов'язків або для з'ясування обставин у випадку надходження скарги від суб'єкта звернення чи особи-заявника.

Розповсюдження таких відео та аудіо записів, надання їх третім особам, за виключенням правоохоронних органів у встановленому законом порядку, не допускається.

2.8. Прибувши за визначеною адресою, адміністратор центру встановлює особу суб'єкта звернення за даними паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), належність суб'єкта звернення до категорії осіб, визначених в пункті 1.5. цього Порядку, та додатково перевіряє наявність та комплектність необхідних для надання адміністративної послуги документів.

2.9. За умови наявності необхідного пакету документів адміністратор центру забезпечує формування та реєстрацію заяви про надання адміністративної послуги, яка засвідчується особистим підписом суб'єкта звернення, та формування адміністративної справи відповідно до регламенту центру.

2.10. У випадку встановлення факту відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор центру надає суб'єкту звернення вичерпну консультацію щодо порядку та умов

одержання адміністративної послуги та необхідності повторного звернення особи-заявника, що представляє його інтереси, до центру після усунення недоліків.

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

2.11. Адміністратор центру не здійснює надання адміністративних послуг та/або складає акт про неможливість надання таких послуг, за формою згідно з додатком 4 до цього Порядку у випадках:

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

суб'єкт звернення не може пред'явити оригінали документів, що засвідчують його особу та належність до категорії осіб, визначених в пункті 1.5. цього Порядку, та/або у нього відсутні документи необхідні для надання адміністративної послуги у повному обсязі, у тому числі, квитанція про сплату адміністративного збору (якщо така оплата передбачена законодавством);

суб'єкт звернення не надав письмового погодження на проведення відео та аудіо фіксації під час подання документів на отримання адміністративної послуги;

наявності явних ознак того, що суб'єкт звернення не здатен усвідомлювати значення своїх дій та/або керувати ними, у тому числі явних ознак алкогольного чи наркотичного сп'яніння.

2.12. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх опрацювання суб'єктом надання адміністративної послуги та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги здійснюється відповідно до регламенту центру з урахуванням особливостей, встановлених цим Порядком.

2.13. У визначений законодавством для надання певної адміністративної послуги термін та у спосіб, вибраний суб'єктом звернення при оформленні заяви, адміністратор повідомляє суб'єкта звернення щодо результату надання адміністративної послуги та видає/надсилає результат надання адміністративної послуги.

### 3. Відповідальність

3.1. Адміністратори центру, водій службового автомобіля, представник суб'єкта надання адміністративної послуги або особа, яка супроводжує адміністратора центру, несуть юридичну відповідальність за розголошення персональних даних осіб та суб'єктів звернень та іншої інформації, що стала їм відома під час виконання повноважень щодо реалізації положень цього Порядку.

3.2. Адміністратори центру несуть персональну відповідальність за порушення пункту 2.7. цього Порядку.

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

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