

Додаток 1
до рішення виконавчого комітету
Верхньодніпровської міської ради
" ____ " _____ 2026 року № ____

Порядок

виїзного мультисервісного надання публічних послуг жителям Верхньодніпровської міської територіальної громади

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок регламентує організацію та проведення надання адміністративних та інших публічних послуг через виїзне (мобільне) обслуговування жителів Верхньодніпровської міської територіальної громади мультисервісною командою з використанням пересувного віддаленого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП), службового транспортного засобу (кросовера) та комплекту спеціального обладнання — «Мобільна валіза», отриманих в межах співпраці в рамках Програми Polaris.

1.2. Порядок є доповненням до Порядку використання ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів «Мобільна валіза», затвердженого рішенням виконавчого комітету Верхньодніпровської міської ради №13 від 14.01.2026 року.

1.3. Основною метою є підвищення доступності та якості публічних послуг для всіх верств населення громади, зокрема ветеранів, членів їх сімей, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України, членів сімей зниклих безвісти, військовополонених (далі - Ветерани), маломобільних груп, внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО), а також осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

1.4. Виїзне обслуговування забезпечує забезпечення рівних можливостей доступу до соціальних, адміністративних та інших державних послуг незалежно від місця проживання чи фізичних можливостей отримувачів.

2. Визначення термінів

2.1. Публічна послуга — дія чи комплекс дій, що мають юридичну або соціальну значущість та спрямовані на зміну прав або обов'язків особи відповідно до законодавства.

2.2. Адміністративна послуга — надання послуги, що полягає у реалізації владних повноважень на підставі заяви чи звернення громадян.

2.3. Пересувне віддалене робоче місце адміністратора (пересувне ВРМ) — обладнана мобільна платформа, що включає службовий автомобіль (кросовер) та комплект обладнання «Мобільна валіза», яка забезпечує надання послуг поза межами стаціонарного ЦНАП.

2.4. Місце надання послуг — будь-яке приміщення чи територія, де мешканці громади проживають або перебувають, у тому числі оселі, заклади охорони здоров'я, клуби, бібліотеки, заклади соціального захисту.

2.5. Мобільна валіза — комплект мобільного обладнання, що містить ноутбук, сканер, принтер, засоби для забезпечення підключення до Інтернету (4G-модем) та інші технічні засоби для надання послуг на виїзді.

3. Види послуг

3.1. Адміністративні послуги: оформлення документів (довідки, посвідчення, витяги, відомості, реєстрації), державні допомоги, соціальні виплати, реєстраційні послуги.

3.2. Соціальні послуги: консультування, оформлення надання соціальних послуг.

3.3. Психологічна допомога: індивідуальні консультації, групові сесії, кризова підтримка, психоемоційна реабілітація.

3.4. Фізична реабілітація: надання базових реабілітаційних процедур і консультацій на виїзді.

3.5. Послуги ветеранам, внутрішньо переміщеним особам та особам у складних життєвих обставинах: правова, соціальна, гуманітарна підтримка.

3.6. Кризова підтримка: надання допомоги у надзвичайних ситуаціях, сприяння у вирішенні нагальних проблем.

3.7. Консультації маломобільним групам: надання повної інформації, допомога у доступі до державних послуг.

4. Організація роботи

4.1. Планування маршрутів здійснюється на основі аналізу потреб населення з урахуванням географічного розташування, соціального статусу та доступності. Графіки виїздів складаються з урахуванням можливостей руху та часу на обслуговування.

4.2. Формування мультисервісної команди зі спеціалістів різних сфер, включаючи представників Управління соціального захисту та ветеранської політики Верхньодніпровської міської ради, Центру надання адміністративних послуг Верхньодніпровської міської ради, Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Верхньодніпровської міської ради, Комунальної установи «Центр психосоціальної підтримки» Верхньодніпровської міської ради» (за потреби), Служби у справах дітей Верхньодніпровської міської ради (за потреби), Комунальної установи «Верхньодніпровський інклюзивно-ресурсний центр» Верхньодніпровської міської ради» (за потреби), фахівців із супроводу ветеранів, представників громадських організацій (наприклад, ГО «Шип»).

4.3. Координація діяльності мобільних груп здійснюється начальником управління соціального захисту населення та ветеранської політики або уповноваженою особою, яка відповідає за реалізацію виїзних послуг.

4.4. Затвердження маршрутів і графіків виїздів відбувається за рішенням виконавчого комітету Верхньодніпровської міської ради за погодженням з усіма суб'єктами, які надають послуги в рамках мультисервісної виїзної діяльності.

4.5. Забезпечення використання службового автомобіля (кросовер) відповідно до Порядку виїзного мультисервісного надання публічних послуг жителям Верхньодніпровської міської територіальної громади та Порядку використання ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету «Мобільна валіза» на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру надання адміністративних послуг Верхньодніпровської міської ради «Мобільний адміністратор».

5. Технічне забезпечення

5.1. Використання службового автомобіля на 7 місць, наданого в рамках Програми Polaris, для забезпечення виїзного обслуговування.

5.2. Комплекти «Мобільна валіза» укомплектовані ноутбуками, сканерами, принтерами, 4G-модемами для стабільного доступу до Інтернету.

5.3. Ведеться облік обладнання, його зберігання у визначених умовах, систематичне технічне обслуговування і своєчасне оновлення програмного забезпечення.

5.4. Впровадження систем електронної оплати адміністративних послуг із можливістю прийому безготівкових платежів безпосередньо на місці.

6. Надання послуг у населених пунктах і за місцем проживання

6.1. Виїзди проводяться за затвердженими маршрутами та графіками, з повідомленням жителів про дату і час прийому.

6.2. Надання послуг можливе як у приміщеннях старостинських округів із необхідним обладнанням та доступом до Інтернету, так і безпосередньо за місцем проживання або перебування жителів громади.

6.3. Проводяться колективні виїзди для надання консультацій у місцях скупчення населення, клубах, бібліотеках.

6.4. Збір заявок організовується за підтримки виконуючих обов'язки старост, інших уповноважених осіб у старостинських округах громади.

6.5. Реєструється прийом і обробка звернень, уточнюються дати візитів, ведеться журнал обслуговування громадян із внесенням детальної інформації.

6.6. Відмова у наданні послуг можливе тільки в межах, визначених Порядком використання ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів «Мобільна валіза», затвердженого рішенням виконавчого комітету Верхньодніпровської міської ради №13 від 14.01.2026 року, з документальним оформленням та повідомленням заявника.

6.7. За необхідності до виїзної групи можуть залучатися додаткові фахівці (медики, юристи).

6.8. Відео- та аудіозапис здійснюється виключно після отримання інформованої згоди клієнта, з дотриманням всіх норм законодавства щодо захисту персональних даних.

7. Використання обладнання пересувного ВРМ для інших цілей

7.1. Прийом звернень громадян із різних питань, що не потрапляють до основних видів послуг.

7.2. Проведення виїзних прийомів відповідальних осіб міської ради.

7.3. Надання гуманітарної допомоги та здійснення заходів з подолання наслідків кризових ситуацій.

7.4. Використання транспортного засобу і обладнання можливо в інших цілях за рішенням виконавчого комітету, розпоряджень міського голови або виконання інших повноважень, передбачених Положенням про Управління соціального захисту та ветеранської політики Верхньодніпровської міської ради, включаючи надання соціальної, гуманітарної та іншої підтримки від організацій різних форм власності.

8. Відповідальність

8.1. Адміністратори та представники мультисервісної команди несуть повну відповідальність за збереження обладнання, його цілісність та нерозголошення конфіденційної інформації і персональних даних отримувачів послуг.

8.2. Будь-які дії, які порушують встановлені правила, можуть бути оскаржені у відповідному законодавчому порядку.

8.3. Забороняється перевищувати кількість пасажирів у автомобілі та надавати адміністративні та інші публічні послуги під час руху транспортного засобу, для забезпечення безпеки персоналу і громадян.

9. Організаційні питання

9.1. Координація, планування і облік виїздів здійснюється управлінням соціального захисту населення та ветеранської політики Верхньодніпровської міської ради.

9.2. Прийом і передача комплекту «Мобільна валіза» реєструється у журналі відповідно до Порядку використання ручного мобільного комплекту програмних та технічних засобів «Мобільна валіза», затвердженого рішенням виконавчого комітету Верхньодніпровської міської ради №13 від 14.01.2026 року, із зазначенням відповідальних осіб та строків використання.

Начальник управління соціального захисту
населення та ветеранської політики
Верхньодніпровської міської ради

Алла ЧЕРНИШ