

**Додаток № 2**  
**до рішення міської рад**  
**від 27 березня 2026 № 2982**

**Порядок**

**надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора відділу «Центр надання адміністративних послуг» Чортківської міської ради типу «Мобільний адміністратор» із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»**

**I. Загальні положення**

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

1.2. Надання адміністративних послуг на віддаленому робочому місці здійснюється шляхом виїзду адміністратора в межах території Чортківської міської територіальної громади (далі – тергромада), за місцем проживання/ перебування суб'єкта звернення (удома, в лікарні, закладі соціальної сфери, тощо).

1.3. Для належної організації надання адміністративної послуги на віддаленому робочому місці використовується спеціальний автоматизований комплекс «Мобільний кейс», який оснащений ноутбуком, принтером, сканером, зчитувачем ID-карт, мобільним модемом, міні WiFi-відеокамерою, відеореєстратором тощо.

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

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

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

***Вікові категорії:***

- особи, які досягли 70-річного віку.

***Особи з інвалідністю:***

- особи з інвалідністю I групи;

- особи з інвалідністю II-III групи, які мають істотні порушення мобільності;

- особи з інвалідністю внаслідок війни та члени сімей загиблих Захисників та Захисниць.

#### ***Стан здоров'я та мобільність:***

- особи, що за станом здоров'я не здатні самотійно пересуватись, у т.ч. перебувають на стаціонарному лікуванні у комунальних медичних закладах міста;
- особи з важкими хронічними захворюваннями, що обмежують мобільність (незалежно від наявності встановленої групи інвалідності).

#### ***Соціальні категорії:***

- вагітні жінки;
- одинокі матері/батьки/піклувальники.

Належність суб'єкта звернення до членів ( мешканців) Чортківської міської територіальної громади, визначається його місцем реєстрації згідно паспорту громадянина України (з відміткою про місце реєстрації), ID-карткою з витягом про місце реєстрації або витягом з реєстру ТГ;

Для **ВПО**: довідкою про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (що дозволяє поширити дію сервісу на цю категорію).

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

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

- посвідчення особи з інвалідністю;
- після 01.01.2025р.: витяг з рішення експертної комісії;
- до 01.01.2025р.: довідка МСЕК;
- пенсійне посвідчення (із зазначенням групи та причини інвалідності);
- виписка з історії хвороби (амбулаторна/стаціонарна) або копія медичної картки;
- висновок ЛКК чи сімейного лікаря про обмеження мобільності;
- індивідуальна програма реабілітації про потребу в постійному сторонньому догляді та нездатності до самообслуговування.

1.6. Перелік адміністративних послуг, що надаються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора відповідає переліку послуг, які згідно рішення Чортківської міської ради надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Чортківської міської ради, за виключенням послуг щодо оформлення біометричних документів.

1.7. Прийом мобільним адміністратором здійснюється безоплатно, за винятком сплати адміністративного збору у розмірі передбаченому законодавством.

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

2.1. Для отримання адміністративних послуг суб'єкт звернення/законний представник, звертається у зручний для нього спосіб до відділу «Центр надання адміністративних послуг» Чортківської міської ради (далі – Центр) 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 переліку необхідних для одержання суб'єктом звернення певної адміністративної послуги документів.

2.3. Адміністратор Центру відмовляє у прийнятті заяви на надання послуг на віддаленому робочому місці 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 перебування суб'єкта звернення знаходиться за межами території Чортківської міської територіальної громади;
- відсутній або неповний пакет документів для надання адміністративної послуги у суб'єкта звернення.

Під час здійснення прийому адміністратор 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 надаються на віддаленому робочому місці адміністратора, та за наявності у заявника повного переліку необхідних документів адміністратор Центру:

- формує заяву на отримання адміністративної послуги на віддаленому робочому місці із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» за формою згідно із додатком 2 до цього Порядку, із відміткою про погодження на проведення відео та аудіо фіксації надання адміністративної послуги, яка засвідчується підписом заявника. До заяви додаються копії: документа, що посвідчує особу суб'єкта звернення, та документа, що підтверджує категорію осіб, передбачених пунктом 1.5 Порядку. У разі, якщо заява на обслуговування була подана засобами телекомунікаційного зв'язку, вона підписується заявником безпосередньо під час візиту до нього адміністратора ЦНАП;
- визначає/погоджує дату та час візиту адміністратора до суб'єкта звернення за визначеною у заяві адресою;
- фіксує дату та час виїзду до суб'єкта звернення за допомогою Журналу прийому-передачі «Мобільного кейсу» при здійсненні виїздів в рамках організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора відділу «ЦНАП» згідно із додатком 1 та Журналу обліку надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора Центру із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» (далі - Журнал) за формою згідно із додатком 3 до цього Порядку.

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

2.6. Виїзд адміністратора на вказану у заяві адресу до суб'єкта звернення здійснюється на службовому автомобілі Чортківської міської ради або іншому транспортному засобі, який залучається на підставі відповідних договірних відносин.

Усі дії, пов'язані із виконанням адміністратором своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення здійснюються у присутності водія службового автомобіля, працівника відділу муніципальної інспекції та контролю за паркуванням або іншої особи, яка за рішенням керівника Центру або за рішенням керівника органу, що утворив Центр, супроводжує адміністратора.

2.7. Під час виїзного прийому, адміністратор Центру та інші посадові особи виконавчих органів міської ради, які залучені до виїзного прийому, зобов'язані:

- 1) мати службове посвідчення;
- 2) здійснювати консультацію і прийом документів;
- 3) дотримуватися Єдиних вимог (стандартів) обслуговування відвідувачів Центру, відповідно до Регламенту.

2.8. Суб'єкт звернення зобов'язаний забезпечити умови для здійснення прийому мобільним адміністратором, а саме:

- 1) безпечне перебування осіб, які здійснюють виїзний прийом у приміщенні;
- 2) надати місце, обладнане столом, стільцем для здійснення прийому.

2.9. Під час виконання адміністратором своїх посадових обов'язків на віддаленому робочому місці за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення проводиться відео та аудіо фіксація за допомогою відповідних технічних засобів. Про проведення відео та аудіо фіксації виконання адміністратором своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення в обов'язковому порядку повідомляється особа-заявник та суб'єкт звернення.

Відео та аудіо записи (відео та аудіо файли) виконання адміністратором своїх посадових обов'язків на віддаленому робочому місці за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення зберігаються на персональному комп'ютері керівника Центру в окремому архіві з обмеженим доступом протягом трьох місяців з дня надання послуги, та можуть бути використані виключно за рішенням міського голови та керівника Центру для оцінки виконання адміністратором своїх посадових обов'язків, або для з'ясування обставин у випадку надходження скарги від суб'єкта звернення чи особи-заявника.

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

2.10. Прибувши за визначеною адресою, адміністратор встановлює особу суб'єкта звернення за даними паспорта (іншого документа, що посвідчує особу),

належність суб'єкта звернення до категорії осіб, визначених в пункті 1.5 цього Порядку, та додатково перевіряє наявність та комплектність необхідних для надання адміністративної послуги документів.

2.11. За умови наявності необхідного переліку документів адміністратор забезпечує формування та реєстрацію заяви про надання адміністративної послуги, яка засвідчується особистим підписом суб'єкта звернення, та формування адміністративної справи відповідно до Регламенту роботи Центру.

2.12. У випадку встановлення факту відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор надає суб'єкту звернення вичерпну консультацію щодо порядку та умов одержання адміністративної послуги та необхідності повторного звернення особи-заявника, що представляє його інтереси, до Центру після усунення недоліків.

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

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

- суб'єкт звернення відсутній за місцем свого проживання/ перебування, зазначеним у заяві, у визначені дату та час;
- суб'єкт звернення не може пред'явити оригінали документів, що засвідчують його особу та належність до категорії осіб, визначених в пункті 1.5. цього Порядку, та/ або у нього відсутні документи необхідні для надання адміністративної послуги у повному обсязі, у тому числі квитанція про сплату адміністративного збору (якщо така оплата передбачена законодавством);
- суб'єкт звернення не надав письмового погодження на проведення аудіо та відео фіксації під час подання документів на отримання адміністративної послуги;
- наявності явних ознак того, що суб'єкт звернення не здатен усвідомлювати значення своїх дій та (або) керувати ними, у тому числі явних ознак сп'яніння.

2.14. 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 відділу «Центр надання адміністративних послуг» Чортківської міської ради з урахуванням особливостей, встановлених цим Порядком.

2.15. 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.

### **III. Відповідальність**

3.1. Адміністратори, водій службового автомобіля, представник суб'єкта надання адміністративної послуги або особа, яка супроводжує адміністратора, 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 несуть персональну відповідальність за порушення пункту 2.7. цього Порядку.

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

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

**Секретар міської ради**

**Ярослав ДЗИНДРА**

**ЖУРНАЛ**

**прийому-передачі «Мобільного кейсу» при здійсненні виїздів в рамках організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора відділу «Центр надання адміністративних послуг» Чортківської міської ради**

№ з / п	Дата прийому-передачі	Час прийому-передачі	Місце виїзду (назва населеного пункту)	Комплектація мобільного кейсу	Прізвище, ім'я, по батькові особи, яка видала/повернула мобільний кейс	Підпис особи, яка видала/повернула мобільний кейс	Прізвище, ім'я, по батькові особи, яка прийняла мобільний кейс	Підпис особи, яка прийняла мобільний кейс
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**ЗАЯВА**  
**на отримання адміністративної послуги із застосуванням спеціального**  
**автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»**

Прошу надати “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р. з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
(дата) (з якої по яку годину)

адміністративну  
послугу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ за  
адресою: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (повна адреса, код вхідних дверей)  
скориставшись можливістю отримання адміністративної послуги із  
застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»,  
оскільки  
гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (П.І.Б., дата народження (суб'єкта звернення))  
самостійно не пересувається з  
причини \_\_\_\_\_

Додатки:

- копія документа, що посвідчує особу суб'єкта - звернення;
- копія документа, що підтверджує категорію осіб, передбачених п.1.5. Порядку.

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

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

Адміністратор: \_\_\_\_\_  
(підпис, печатка) (прізвище, ініціали)

**ПРИМІТКИ:**

*Відповідно до ст.11 Закону України «Про інформацію», ст.7 Закону України «Про доступ до публічної інформації» забороняю без моєї згоди передачу інформації відносно 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 даної заяви.*

\_\_\_\_\_

*(підпис)*

*Ознайомлений та зобов'язуюсь попередити всіх осіб, присутніх при наданні адміністративної послуги, з тим, що під час надання адміністративної послуги із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» проводиться відео та аудіо фіксація, та надаю на це свою згоду.*

---

*(підпис)*



**АКТ**  
**щодо неможливості надання адміністративної послуги**

Акт про неможливість надання адміністративної послуги:

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

*(назва адміністративної послуги)*

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

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

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

Суб'єкту звернення:

\_\_\_\_\_

—

*(ПІБ суб'єкта звернення)*

За адресою:

\_\_\_\_\_

—

Причина ненадання адміністративної послуги:

\_\_\_\_\_

—

Дата і час складання акта:

\_\_\_\_\_

—

Акт склав:

\_\_\_\_\_

*(ПІБ адміністратора, підпис)*

З актом ознайомлений:

\_\_\_\_\_

*(підпис суб'єкта звернення)*

