



## КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА

### Р І Ш Е Н Н Я (LIX сесія VII скликання)

22.04.2020

м. Кривий Ріг

№ 4612

*Про затвердження проекту «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради» для участі в обласному конкурсі проектів і програм розвитку місцевого самоврядування*

У рамках Стратегічного плану розвитку міста Кривого Рогу на період до 2025 року, затвердженого рішенням міської ради від 31.03.2016 № 376; на виконання розпорядження голови Дніпропетровської обласної ради від 20 січня 2020 року №9-р «Про обласний конкурс проектів і програм розвитку місцевого самоврядування»; з метою забезпечення доступності та зручності отримання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі мешканцям міста, які проживають у віддалених мікрорайонах, селах та селищах, підпорядкованих міській раді, шляхом упровадження виїзних прийомів; керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», міська рада *вирішила:*

1. Затвердити проект «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради» для участі в обласному конкурсі проектів і програм розвитку місцевого самоврядування (додається).

2. Департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради забезпечити роботу з участі проекту в обласному конкурсі проектів і програм розвитку місцевого самоврядування та його впровадження в дію у разі перемоги.

3. Визначити в разі перемоги проекту «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради» у обласному конкурсі проектів і програм розвитку місцевого самоврядування та необхідності його реалізації розпорядником коштів цільової субвенції зі спеціального фонду обласного та міського бюджету виконком Криворізької міської ради.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Міський голова

Юрій Вілкул



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради  
22.04.2020 №4612

## ПРОЄКТ

*«Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради»*

### *1. Анотація проєкту*

Проєкт «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради» (надалі – проєкт) спрямований на створення доступних та комфортних умов для отримання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів громадянами, насамперед, які мешкають у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що підпорядковані Криворізькій міській раді.

Головними заходами проєкту є:

- забезпечення потреби в адміністративних послугах у сфері оформлення біометричних паспортів;
- укладання договорів з Державною міграційною службою України та Державним підприємством «Українські спеціальні системи» для організації роботи з оформлення біометричних паспортів в мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради (надалі – Мобільний офіс);
- організація роботи адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» з питань оформлення біометричних паспортів в Мобільному офісі.

Очікувані результати виконання проєкту:

- створення нових можливостей для своєчасного, доступного, комфортного отримання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів в Мобільному офісі;
- упровадження сучасних технологій та сервісів у процесі обслуговування замовників послуг з питань оформлення біометричних паспортів;
- оптимізація порядку отримання замовниками адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів в Мобільному офісі;
- підвищення якості надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів;
- популяризація біометричних паспортів громадян України.

До цільових груп проєкту належать усі без виключення верстви населення міста, насамперед, особи, які досягли 14-річного віку, громадяни з особливими потребами, внутрішньо переміщені особи та особи пенсійного віку. Орієнтовна чисельність населення, що зможе скористатися послугами протягом року реалізації проєкту - більше 20 тис. осіб.

Очікуване фінансування проекту складає 271 тис. 660 грн, у тому числі за рахунок міського бюджету – 61 тис. 660 грн (придбання комплексу обладнання зі створення абонентського пункту для доступу до Єдиного державного демографічного реєстру [з установкою]), фонду обласного конкурсу проектів і програм розвитку місцевого самоврядування – 210 тис. 00 грн, (придбання мобільної робочої станції для оформлення паспортів).

Організацією–партнером упровадження проекту в питаннях надання транспортних послуг мобільного офісу є Комунальне підприємство «Автобаза №1», що має на балансі особливий транспортний засіб з фургоном «Мобільний офіс муніципальних послуг», створений виробником безпосередньо для надання адміністративних послуг мешканцям Кривого Рогу. Мобільний офіс обладнаний автономним самонавідним супутниковим обладнанням із стабільним з'єднанням з мережею Інтернет, що дозволить забезпечити доступ до Єдиного державного демографічного реєстру під час надання послуг з оформлення біометричних паспортів.

Із Головним управлінням Державної міграційної служби України у Дніпропетровській області укладено Меморандум про взаємодію у сфері надання якісних адміністративних, інших публічних послуг, з Державним підприємством «Українські спеціальні системи» – договір про підключення та користування каналами захищеного зв'язку.

## *2. Детальний опис проекту*

### *2.1. Опис проблеми, на розв'язання якої спрямовано проект*

Кривий Ріг – місто обласного підпорядкування Дніпропетровської області, територія якого складає 430,0 км<sup>2</sup> (друге за розміром у області). Населення міста складає 627,3 тис. жителів, третина з яких, а це близько 200 тис. осіб, – непрацездатні громадяни, пенсіонери за віком та люди з інвалідністю.

Криворізькій міській раді підпорядковані також 5 прилеглих сіл та селищ: Новоіванівка, Тернуватий Кут та Авангард, Гірницьке, Коломійцеве. Їх мешканці мають можливість отримати доступні адміністративні, соціальні послуги, скориставшись послугами мобільного офісу Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради.

Крім того, послугами Мобільного офісу можуть скористатися мешканці суміжних з Кривим Рогом сільських громад Дніпропетровської області (послугами, що надаються за екстериторіальним принципом).

Реалізація реформи публічної адміністрації органами місцевого самоврядування міста Кривого Рогу спрямована на забезпечення дії нової клієнтоорієнтованої системи обслуговування мешканців територіальної громади, створення доступних і комфортних умов для отримання адміністративних, інших публічних послуг.

Проект виконкому Криворізької міської ради має на меті створення нових можливостей для замовників в отриманні адміністративних послуг

щодо оформлення біометричних паспортів безпосередньо за місцем проживання; скорочення витрат їх часу та економії коштів на звернення до Центру адміністративних послуг «Віза».

На сьогодні чинне законодавство України передбачає створення режиму максимального сприяння реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, підготовки дозвільних документів, у т.ч. щодо оформлення біометричних паспортів.

Отже, фактичний стан надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування Кривого Рогу, очікування громадян, органів самоорганізації населення, громадських організацій підтверджують необхідність переходу на нові стандарти роботи з урахуванням більшої доступності отримання послуг замовниками, упровадження проекту «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів громадянина України в мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради».

Із 19 Центрів надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування Дніпропетровської області, що мають повноваження з оформлення біометричних паспортів, – 8 розташовані в Кривому Розі. Послуги з оформлення біометричного паспорта громадянина України за результатами 2019 року є другими за рейтингом найбільш затребуваних адміністративних послуг Центру адміністративних послуг «Віза», 53% усіх звернень на «Гарячу лінію» Центру стосувалися також паспортних питань. Паспортними офісами «Візи» у минулому році прийнято 15 150 заяв на оформлення закордонного та 4 539 – ID-паспорта громадянина України, від наданих адміністративних послуг до міського бюджету надійшло понад 5,5 млн грн.

Реалізація проекту сприятиме максимальному наближенню адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів в Мобільному офісі до споживачів, упровадженню принципів прозорості та відкритості процедур їх отримання, популяризації біометричних паспортів серед населення.

## ***2.2. Мета та завдання проекту***

Наявна в органах місцевого самоврядування система надання адміністративних послуг, громадянам щодо зручностей для замовників характеризується окремими проблемами, що носять об'єктивний і суб'єктивний характер. Їх розв'язання можливе шляхом удосконалення роботи з підвищення рівня задоволеності якістю отримання послуг замовниками через забезпечення їх більшої доступності.

Метою проекту є забезпечення доступності та зручності отримання адміністративних послуг, у тому числі у сфері оформлення біометричних паспортів громадянина України в Мобільному офісі громадянам, які мешкають у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що

підпорядковані Криворізькій міській раді, шляхом упровадження виїзних прийомів адміністраторів.

Завданнями проекту є:

- максимальне наближення надання адміністративних послуг, у тому числі у сфері оформлення біометричних паспортів в Мобільному офісі у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що адміністративно підпорядковані Криворізькій міській раді;
- створення зручностей для замовників адміністративних послуг, у тому числі в отриманні біометричних паспортів;
- організація роботи щодо оформлення біометричних паспортів в Мобільному офісі;
- популяризація біометричних паспортів громадян України серед населення.

### *2.3. Основні заходи проекту*

Проект реалізовуватиметься шляхом закупівлі мобільної робочої станції та комплекту обладнання зі створення абонентського пункту для доступу до Єдиного державного демографічного реєстру (з установкою) з метою обслуговування суб'єктів звернень – замовників адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів.

Інформування про проект, графіки маршруту пересування Мобільного офісу може здійснюватися безпосередньо в офісах Центру адміністративних послуг «Віза», у відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради та районних у місті рад, бюджетних установах міста за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку та ресурсів мережі Інтернет, на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, вебпорталі Центру адміністративних послуг «Віза», офіційному вебпорталі міста Кривого Рогу «Криворізький ресурсний центр», у міських засобах масової інформації.

Мобільний офіс розпочинає роботу шляхом виїзду до місць згідно з отриманими від замовників послуг заявками та графіком обслуговування.

Оформлення заяв від суб'єктів звернень для отримання біометричного паспорта здійснюється посадовими особами виконкому Криворізької міської ради – адміністраторами Центру адміністративних послуг «Віза» у Мобільному офісі (на сьогодні 11 адміністраторів мають доступ до реєстру Державної міграційної служби України).

Результат надання адміністративної послуги надається суб'єкту звернення особисто, а відносно дітей – уповноваженій особі, яка подавала документи на оформлення, у Мобільному офісі за місцем дислокації або, за бажанням, у територіальному підрозділі Центру того району, де приймалася заявка.

Виконками Криворізької міської ради та районних у місті рад інформують мешканців про графік наступного виїзного обслуговування.

## 2.4. План-графік реалізації заходів проєкту

Таблиця 1

Завдання та вид діяльності	Терміни виконання	Організація-виконавець	Результати	Вид документа, яким буде підтверджено виконання заходу
1	2	3	4	5
Завдання 1. Організаційні заходи щодо забезпечення прийому замовників послуг з оформлення біометричних паспортів у Мобільному офісі	III квартал 2020 року	Виконком Криворізької міської ради	Забезпечення прийому замовників з паспортних питань у Мобільному офісі через адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради	Графік роботи, затверджений заступником міського голови відповідно до розподілу обов'язків
1.1. Придбання спеціального обладнання для оформлення біометричних паспортів для здійснення виїзних прийомів з оприлюдненням інформації про публічні закупівлі України через офіційний портал «Prozorro»	III квартал 2020 року	Виконком Криворізької міської ради	Забезпечення робочого місця адміністратора Центру адміністративних послуг «Віза» комплектом мобільної робочої станції для	Договір; видаткова накладна

1	2	3	4	5
			прийому замовників на оформлення біометричних паспортів	
1.2. Укладення договору з Державною міграційною службою України	III квартал 2020 року	Виконком Криворізької міської ради	Забезпечення доступу адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» до Єдиного державного демографічного реєстру	Договір
1.3. Укладення договору з Державним підприємством «Українські спеціальні системи» щодо надання послуг з оформлення паспортів	III квартал 2020 року	Виконком Криворізької міської ради	Забезпечення підключення до захищених цифрових каналів зв'язку в Національній системі конфіденційного зв'язку	Договір; видаткова накладна
Завдання 2. Інформаційне забезпечення замовників адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів	Постійно	Департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – ДАП)	Проінформованість замовників послуг	Розміщення інформації в мережі Інтернет, в інформаційних терміналах, у засобах масової інформації

1	2	3	4	5
2.1. Розміщення необхідної інформації на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, вебпорталі Центру адміністративних послуг «Віза», офіційному порталі «Криворізький ресурсний центр», в інформаційних терміналах, в інших засобах масової інформації	Постійно	ДАП	Проінформованість замовників послуг	Публікація в ЗМІ
2.2. Розробка та затвердження графіків виїзних прийомів	Щотижнево	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Організація прийому замовників послуг	Графік виїзного обслуговування
2.3. Надання виконкомам районних у місті рад графіка виїзного обслуговування мешканців Мобільним офісом	Щотижнево (у останній робочий день тижня)	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Організація прийому замовників послуг	Графік виїзного обслуговування
Завдання 3. Організація роботи Мобільного офісу	Постійно	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Прийом замовників послуг	Графік виїзного обслуговування
3.1. Забезпечення надання виконкомам районних у місті рад інформації про графік обслуговування мешканців Мобільним офісом	Щотижнево (у останній робочий день тижня)	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Організація прийому замовників послуг	Графік виїзного обслуговування
3.2. Визначення адміністраторів, відповідальних за прийом документів для оформлення біометричного паспорта	Постійно	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Організація прийому замовників послуг	Графік виїзного обслуговування

1	2	3	4	5
3.3. Розробка відповідних регламентів, інформаційних, технологічних карток, що визначають порядок взаємодії адміністраторів для послідовності дій у процесі надання адміністративної послуги	Одноразово, оновлення в разі необхідності	ДАП	Організація роботи згідно з вимогами чинного законодавства України	Затвердження регламентів, інформаційних, технологічних карток
3.4. Проведення інструктажів з питань дотримання правил протипожежної безпеки та охорони праці для адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза», адміністраторів Мобільного офісу	Згідно з вимогами чинного законодавства України	ДАП, головний спеціаліст з питань охорони праці апарату міської ради і виконкому	Дотримання правил протипожежної безпеки та охорони праці	Запис у журналі інструктажів
3.5. Інформування мешканців про графіки виїзного обслуговування Мобільним офісом	Щотижнево (в останній робочий день тижня)	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Поінформованість замовників послуг	Графік виїзного обслуговування
3.6. Оперативне реагування на актуальні питання роботи Мобільного офісу	За необхідності	ДАП, виконкоми районних у місті рад	Доступність та зручність отримання послуги	-
Завдання 4. Організація роботи адміністраторів Мобільного офісу	Постійно	ДАП	Прийом замовників послуг	Графік виїзного обслуговування
4.1. Перевірка відповідності вхідного пакета документів інформаційній картці у сфері оформлення біометричного паспорта	Під час звернення	ДАП	У разі відповідності – перехід до наступного етапу процедури	-

1	2	3	4	5
4.2. Формування заяви-анкети для оформлення біометричного паспорта	Під час звернення	ДАП	Унесення даних до заяви-анкети	Сформована заява-анкета
4.3. Опрацювання вхідних пакетів документів для надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричного паспорта	У день прийому або не пізніше наступного робочого дня	ДАП	Проходження чергового етапу процедури надання послуг	Відмітка в листі про проходження справи
4.4. Забезпечення своєчасної передачі вхідних пакетів документів суб'єкту надання послуг	Відразу після завершення роботи	ДАП	Виконання термінів надання послуги	Відмітка в листі про проходження справи
4.5. Надання результату адміністративної послуги суб'єкту звернення особисто, а відносно дітей – уповноваженій особі, яка подавала документи на оформлення, у Мобільному офісі за місцем дислокації або, за бажанням, у територіальному підрозділі Центру того району, де приймалася заявка	У термін, визначений чинним законодавством України	ДАП	Отримання результату послуги	Отримання результату послуги, відмітка в заяві-анкеті
4.6. Оформлення відмови в наданні адміністративної послуги суб'єктом її надання письмово з визначенням передбачених законодавством підстав	У термін, визначений чинним законодавством України	Адміністратор ДАП вручає замовнику відмову, оформлену суб'єктом надання послуги	Отримання результату послуги	Документ, передбачений чинним законодавством України

## *2.5. Очікувані кількісні та якісні результати від реалізації проекту*

Реалізація проекту «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради» обумовлена необхідністю реалізації реформи у сфері адміністративних послуг як такої, що «викристалізовує» реформу місцевого самоврядування, переходу на нові стандарти, сервіси роботи з урахуванням більшої доступності отримання послуг замовниками, зниження адміністративних бар'єрів, реалізації прав, свобод і законних інтересів мешканців міста у сфері надання адміністративних послуг, популяризації біометричних паспортів громадян України.

Проект орієнтований на створення доступних комфортних умов замовників для отримання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів, які, насамперед, мешкають у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що підпорядковані Криворізькій міській раді, а тому є прийнятним для впровадження в інших громадах, у яких у недостатній мірі розвинена транспортна інфраструктура.

Кожен мешканець міста зможе отримати послугу з оформлення біометричного паспорта під час реалізації проекту.

Прогнозний показник чисельності замовників на оформлення біометричних паспортів становить 20 тис. осіб за рік (у тому числі 5 тис. осіб, які отримують консультації). Унаслідок надання адміністративних послуг до бюджету може надійти понад 6 млн грн (у тому числі з урахуванням переліку окремих категорій мешканців міста, які зареєстровані в Кривому Розі, що звільняються від оплати частки вартості адміністративної послуги за оформлення паспорта громадянина України, затвердженого рішенням виконкому Криворізької міської ради від 24.12.2019 №4329 «Про звільнення окремих категорій мешканців міста від оплати вартості деяких адміністративних послуг, що зараховуються до міського бюджету»).

Фінансування заходів з упровадження проекту здійснюється коштом міського бюджету, фонду обласного конкурсу проектів і програм розвитку місцевого самоврядування. Подальша діяльність роботи Мобільного офісу у сфері оформлення біометричних паспортів фінансуватиметься з міського бюджету.

Критерії оцінки функціонування проекту «Про надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів у мобільному офісі Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради»:

- результативність – задоволення потреб громадян у оформленні біометричних паспортів у віддалених мікрорайонах, селах та селищах, що підпорядковані Криворізькій міській раді;

- своєчасність – надання адміністративної послуги в установлений законом термін;
  - доступність – фактична можливість громадян звернутися за адміністративними послугами у сфері оформлення біометричних паспортів;
  - зручність – урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації їх надання;
  - мобільність – забезпечення своєчасності виїздів на замовлення громадян;
  - відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративних послуг інформації;
  - повага до особи – ввічливе ставлення до отримувачів адміністративних послуг;
  - професіоналізм – належний рівень кваліфікації адміністраторів департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.
- Індикатори оцінювання та забезпечення сталості результатів:
- відсоток порушень установлених термінів надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів до загальної кількості наданих;
  - кількість рекламаций на 1000 звернень;
  - рівень задоволеності споживачів якістю надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів (за результатами опитувань, у тому числі у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що підпорядковані Криворізькій міській раді).

## *2.6. Інновації проекту*

Новизна проекту полягає у створенні доступних та комфортних умов для отримання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричних паспортів громадянами, які мешкають у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що підпорядковані Криворізькій міській раді, шляхом упровадження виїзних прийомів адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» у Мобільному офісі.

Інновація носить як технологічний, так і організаційний характер у сфері надання адміністративних послуг і може ініціюватися в органах місцевого самоврядування України.

Проект передбачає залучення членів територіальної громади до його впровадження та співпраці, забезпечення прав мешканців міста Кривого Рогу на доступ до всіх видів інформації, володільцями якої є органи місцевого самоврядування.

Територіальний масштаб інновації не має аналогів серед органів місцевого самоврядування в Україні, зокрема й у Дніпропетровській області.

## IV. Бюджет проекту

## 4.1. Загальний бюджет проекту

Таблиця 2

Найменування заходу, що здійснюватиметься за проектом	Загальна сума проекту (грн)	Джерела фінансування (грн)		
		обласний бюджет	міський бюджет	кошти інших учасників проекту
Надання адміністративних послуг у сфері оформлення біометричного паспорта у віддалених мікрорайонах, а також селах та селищах, що підпорядковані Криворізькій міській раді, через Мобільний офіс	271 660	210 000	61 660	-

## 4.2. Розклад бюджету за статтями видатків

Таблиця 3

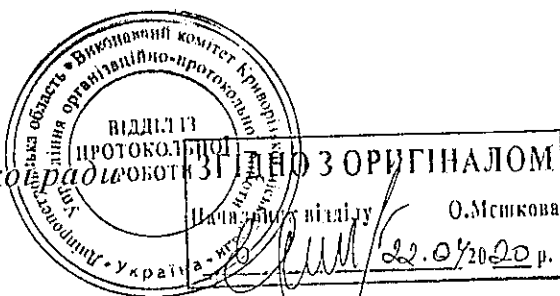
Статті видатків	Загальна сума проекту (грн)	Джерела фінансування (грн)		
		обласний бюджет	міський бюджет	кошти інших учасників проекту
Капітальні видатки з них:	271 660	210 000	61 660	-
придбання обладнання і предметів довгострокового користування	271 660	210 000	61 660	-

## 4.3. Очікувані джерела фінансування

Таблиця 4

Джерела фінансування	Сума (грн)	Частка у % від загального обсягу фінансування проекту
1. Обласний бюджет	210 000	77,5
2. Міський бюджет	61 660	22,5
3. Кошти інших учасників проекту	-	-
<b>Загальний обсяг фінансування</b>	<b>271 660</b>	<b>100</b>

Секретар міської ради



Сергій Маляренко