

Методичні рекомендації щодо організації роботи центрів надання адміністративних послуг у період дії карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2

Ці Методичні рекомендації розроблені з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 (далі – COVID-19), створення безпечних умов праці для працівників центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та запобігання ускладнення епідемічної ситуації внаслідок поширення COVID-19.

До покращення епідемічної ситуації рекомендуємо запровадити додаткові санітарно-епідеміологічні заходи в організації роботи ЦНАП:

- установити початок робочого часу в ЦНАП о 8-й годині;
- з метою обмеження скупчення осіб в транспорті та на шляхах прямування на роботу (з роботи) на період дії карантину забезпечити застосування за можливості гнучкого режиму робочого часу, який, зокрема, передбачає різний час початку і закінчення роботи для різних категорій працівників, позмінну роботу працівників тощо;
- запровадити щоденний температурний скринінг (перевірку) працівників ЦНАП та забезпечити їх недопущення до роботи та обслуговування громадян у разі виявлення у них ознак інфекційного захворювання;
- покладати обов'язки прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг на адміністраторів, що отримали вакцинацію від COVID-19;
- забезпечити працівників ЦНАП антисептичними та індивідуальними засобами захисту (захисними масками, антисептиками, милом тощо);
- здійснювати проведення робочих зустрічей та нарад у дистанційних форматах за допомогою відео-, телефонного зв'язків тощо;
- організувати, за можливості, особистий прийом суб'єктів звернення у ЦНАП, за попереднім записом за допомогою телефонного зв'язку, через веб-сайт тощо (що дозволить виключити необхідність очікування на обслуговування);
- організувати видачу суб'єктам звернення результатів надання адміністративних послуг шляхом їх направлення поштою;
- посилити заходи щодо дезінфекції приміщень ЦНАП, зокрема шляхом проведення їх вологих прибирань з використанням дезінфікуючих засобів, та, за можливості, за допомогою кварцування, дотримання нормативних

показників температури повітря та регулярного наскрізного провітрювання приміщень;

- запровадити додаткові технічні перерви у роботі ЦНАП для проведення дезінфекції приміщення;
- провести інформаційно-роз'яснювальну кампанію серед населення з рекомендацією відкласти (перенести) звернення до ЦНАП у разі такої можливості;
- забезпечити інформування населення про особливості діяльності ЦНАП у період дії карантину;
- визначити час (не менше двох годин) пріоритетного прийому громадян похилого віку та осіб з інвалідністю;
- забезпечити позачергове обслуговування та надання послуг у ЦНАП громадянам літнього віку, вагітним жінкам, суб'єктам звернення з дітьми, іншим категоріям осіб, віднесеним до групи високого ризику;
- організувати роботу ЦНАП таким чином, щоб одночасно у відкритій його частині перебувала така кількість громадян, яка не перевищує кількості робочих місць для обслуговування;
- забезпечити відстань між суб'єктами звернення, що перебувають у будівлі ЦНАП, та між працівником ЦНАП та суб'єктом звернення під час його обслуговування не менше 1,5 метри;
- організувати процес приймання документів таким чином, щоб кожен суб'єкт звернення якомога менше часу перебував у будівлі ЦНАП, або, за можливості, через скриньки для кореспонденції, встановлені біля входу у ЦНАП;
- збільшити обсяг використання дистанційних форм комунікації для надання громадянам консультацій (телефоном, електронною поштою тощо);
- забезпечити розміщення на вході до приміщення ЦНАП інформаційних матеріалів про способи дистанційного зв'язку з ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг, а також попереднього запису на прийом;
- забезпечити інформування населення про можливість та способи отримання окремих послуг в електронній формі через відповідні інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування;
- не допускати у приміщення ЦНАП суб'єктів звернення без респіраторів або захисних масок та рекомендувати, за можливості, отримати послугу в електронній формі;
- забезпечити можливість використання антисептичних засобів відвідувачами ЦНАП.