ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету

міської ради

«\_\_\_» січня 2021року №\_\_\_\_\_

РЕГЛАМЕНТ

роботи Центру надання соціальних та

інших адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс»

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Регламент Центру надання соціальних та інших адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» (надалі – Регламент) є нормативним документом, який визначає єдині основні вимоги до організації обслуговування відвідувачів Центру надання соціальних та інших адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» (надалі – Центр), режиму роботи, інших вимог.
	1. Регламент затверджується рішенням виконавчого комітету Чернігівської міської ради. Скасування та внесення змін до цього Регламенту здійснюється в порядку, визначеному для його затвердження.
	2. Регламент є обов’язковим для виконання усіма учасниками Центру, керівниками відповідних органів і служб та працівниками, задіяними у забезпеченні обслуговування відвідувачів Центру незалежно від їх підпорядкованості.
	3. Надання послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:
* верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
* стабільності;
* рівності перед законом;
* відкритості та прозорості;
* оперативності та своєчасності;
* доступності інформації про надання послуг;
* захищеності персональних даних;
* неупередженості та справедливості;
* доступності та зручності для суб’єктів звернення;
* надання послуг за заявами суб’єктів звернення.
	1. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, розпорядженнями голови Чернігівської обласної державної адміністрації, наказами Департаменту соціального захисту населення Чернігівської обласної державної адміністрації, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, а також Положенням про Центр та Регламентом роботи Центру.

ІІ. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЦЕНТРУ

1. Центр розташовується в будівлі департаменту соціальної політики Чернігівської міської ради (далі – Департамент) за адресою: 14017, м. Чернігів, вул. Івана Мазепи, буд.19.
	1. Загальна кількість робочих місць у Центрі, задіяних у прийомі відвідувачів, визначається виходячи із переліку соціальних та інших адміністративних послуг, що надаються у Центрі та конструктивних особливостей приміщень Центру. Кількість учасників Центру визначається відповідно до Меморандуму про співпрацю.
	2. Площа відкритої частини (фронт-офісу) достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи працівників Центру.
	3. Центр облаштований пандусами та/або іншими технічними засобами для доступу до приміщення та робочих місць особам із обмеженими можливостями.
	4. У Центрі забезпечено:
* наявність облаштованих місць для очікування;
* наявність та вільний доступ відвідувачів до кімнат особистої гігієни;
* наявність та вільний доступ відвідувачів до книги скарг та пропозицій;
* наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації;
* автоматичного резервного живлення потужності не менше 50 кВт/год;
* забезпеченняприміщеньзасобамиохоронноїсигналізаціїабофізичноюохороною.
	1. Приміщення Центру поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.
		1. У відкритій частині (фронт-офісі) Центру здійснюється:
* прийом заяв суб’єктів звернення про надання послуги при пред’явленні документа, що посвідчує особу, або заяв їх представників при пред’явленні документів, що посвідчують їх повноваження;
* інформування суб’єкта звернення щодо порядку надання послуг, міжвідомчої інформаційної взаємодії та з інших питань, пов’язаних із наданням послуг;
* перевірка наданих суб’єктом звернення документів та достовірності наданих ним копій документів;
* надання консультацій суб’єктам звернення з питань, пов’язаних із наданням послуг;
* представництво інтересів суб’єктів звернення в межах міжвідомчої інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;
* представництво інтересів суб’єктів надання соціальних та інших адміністративних послуг при взаємодії із суб’єктами звернень;
* взаємодія із закритою частиною (бек-офісом) Центру щодо надання послуги суб’єкту звернення;
* видача суб’єктам звернення документів за результатами наданої послуги або документа, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги;
* інші дії, пов’язані із наданням послуги суб’єкту звернення.
	+ 1. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до відкритої частини (фронт-офісу) Центру.
		2. У закритій частині (бек-офісі) Центру здійснюється:
* прийом документів від фронт-офісу Центру;
* перевірка документів, отриманих від фронт-офісу Центру для надання послуги;
* представництво інтересів суб’єктів звернення в межах міжвідомчої інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;
* міжвідомча інформаційна взаємодія;
* підготовка міжвідомчих запитів;
* обробка отриманих документів та інформації;
* прийняття рішення про надання послуги або про обґрунтовану відмову у наданні послуги;
* підготовка документів за результатами наданої послуги або документа, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги;
* надання консультацій з використанням телефонного та інших засобів зв’язку;
* направлення до фронт-офісу Центру документів за результатами наданої послуги або документа, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги;
* зберігання документів, справ, журналів обліку/реєстрації, розміщення архіву;
* інші дії, пов’язані із наданням послуги суб’єкту звернення.
	+ 1. До приміщень бек-офісу Центру суб’єктам звернення входити забороняється.
		2. Відкрита частина Центру (фронт-офіс), яка призначена для прийому, обслуговування та очікування суб’єктів звернення, розміщується при вході до Центру в просторому приміщенні.
		3. Фронт-офіс Центру облаштовується з метою інформування суб’єктів звернення про порядок та умови надання послуг, створення місць для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів. У ньому знаходяться інформаційні матеріали, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну та повну інформацію, необхідну для отримання послуг.
		4. Фронт-офіс Центру створюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення має відповідний номер, інформацію щодо прізвища, імені, по батькові та посади працівника учасника.
	1. Персональний склад представників учасників Центру визначається наказом керівника відповідного учасника Центру. У наказі зазначаються також і працівники, які заміщують визначеного представника учасника Центру у разі його відсутності.

ІІІ. РЕЖИМ РОБОТИ ЦЕНТРУ

* 1. Час прийому та обслуговування суб’єктів звернень:
* понеділок - п’ятниця з 0800до 1600 години, без перерви.
	1. Час опрацювання/передання документів:
* понеділок-п’ятниця з 1600до 1700 години;
	1. Перерви для працівників учасників Центру почергово залежно від кількості суб’єктів звернень у черзі:
* технічна - 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин;
* для відпочинку і харчування - 1 година після початку четвертої години роботи.
	1. Години прийому та обслуговування суб’єктів звернень за окремими видами соціальних та інших адміністративних послуг можуть бути розширені відповідно до специфіки діяльності суб’єктів надання соціальних та інших адміністративних послуг, які є учасниками Центру.

ІV. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ ЦЕНТРУ

* 1. Інформаційне забезпечення з питань режиму роботи Центру, графіків особистого прийому, процедур надання соціальних та інших адміністративних послуг, порядку та умов обслуговування у Центрі, отримання бланків документів та зразків їх заповнення здійснюється:
* спеціалістами Центру шляхом надання консультацій;
* за допомогою інформаційних терміналів;
* шляхом розміщення необхідної інформації на офіційному веб-сайті Департаменту в мережі Інтернет;
* шляхом розміщення довідкової інформації у приміщеннях Центру у місцях, доступних для відвідувачів.
	1. На офіційному веб-сайті Департаменту та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:
* найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адреси веб-сайтів учасників Центру та електронні пошти учасників Центру;
* графік роботи Центру (дні та години прийому і обслуговування, вихідні дні);
* перелік послуг, які надаються у Центрі, та відповідні інформаційні картки послуг;
* бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням послуг, а також зразки їх заповнення;
* Положення про Центр;
* Регламент Центру.
	1. Розміщення інформації на веб-сайті Департаменту має бути зручним для пошуку.
	2. Перелік послуг, які надаються у Центрі, має бути розміщений у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності).
	3. Бланки заяв, необхідні для отримання послуг, розміщуються у відкритій частині (фронт-офісі) із вільним доступом до них суб’єктів звернення.
	4. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля, а у разі відсутності таких засобів – шляхом надання допомоги працівниками учасників Центру. За можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

V. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙОМУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ СУБ’ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ У ЦЕНТРІ

* 1. Прийом суб’єктів звернень у Центрі здійснюється із застосуванням електронної системи керування чергою. Керування чергою здійснюється з метою забезпечення зручності та оперативності прийому та обслуговування суб’єктів звернення у Центрі.
	2. Надання допомоги суб’єктам звернень у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), надання консультацій із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому та обслуговування суб’єктів звернення у Центрі здійснюється спеціалістом з координації прийому, який також:
* інформує суб’єкта звернення (за усним зверненням) про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
* надає консультації суб’єктів звернення щодо порядку отримання послуг;
* вживає заходів для керування чергою;
* надає іншу інформацію та допомогу, необхідні суб’єктам звернення.
	1. Реєстрація у електронній системі керування чергою має забезпечувати автоматизовані розподіл черги за напрямками роботи Центру та черговість прийому суб’єктів звернень відповідними спеціалістами учасників Центру.
	2. Суб’єкт звернення для прийому працівником учасника Центру реєструється за допомогою терміналу у такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.
	3. Реєстрація у електронній системі керування чергою має забезпечувати суб’єкта звернення інформацією про:
* найменування Центру;
* дату та час реєстрації;
* порядковий номер у системі;
* питання (найменування органу), що є предметом звернення (суб’єктом надання соціальних та інших адміністративних послуг);
* номер робочого місця, на якому здійснюватиметься прийом та обслуговування.
	1. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.
	2. Суб’єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання послуг Центру у спосіб, аналогічний способу звернення.
	3. Керівники та працівники установ, які беруть участь у роботі Центру, зобов’язані вживати заходів до максимального зменшення часу очікування суб’єктами звернень у черзі.
	4. Час очікування суб’єкта звернення після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 2 хвилин.
	5. Час опрацювання одного звернення (прийому та обслуговування одного суб’єкта звернення):
* середній – 15 хвилин;
* максимальний – 30 хвилин.

VI. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ СУБ’ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ У ЦЕНТРІ

* 1. При зверненні суб’єкта звернення до Центру спеціаліст з координації прийому з’ясовує причину звернення та інформує суб’єкта звернення щодо його подальших дій в межах Центру. Також, спеціаліст з координації прийому за необхідності: консультує суб’єктів звернень щодо структури та роботи Центру; допомагає їм у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами; надає іншу первинну допомогу, яка пов’язана із одержанням соціальних та інших адміністративних послуг.
	2. У разі запровадження системи електронного керування чергою суб’єкти звернень, які мають намір одержати соціальну та іншу адміністративну послугу в Центрі, зобов’язані зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати номер в черзі та очікувати на прийом відповідним спеціалістом фронт-офісу Центру.
	3. За несправності (відсутності) системи електронного керування чергою спеціалістом з координації прийому забезпечується ведення журналу прийому суб’єктів звернень.
	4. Суб’єкт звернення, який має намір отримати послугу в Департаменті та іншого учасника Центру, зобов’язаний зареєструватися в електронній черзі за кожним видом послуги окремо.
	5. Суб’єкт звернення має право надати вхідний пакет документів учаснику Центру особисто або в інший спосіб, передбачений законодавством України.
	6. Працівник фронт-офісу Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці послуги, у разі потреби надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі якщо суб’єкт звернення припустився неточностей, помилок під час заповнення бланка заяви або є недоліки в документах необхідних для отримання послуги, працівник учасника Центру повідомляє суб’єктові звернення про відповідні недоліки та надає консультації щодо їх усунення.
	7. При наданні вхідного пакета документів суб’єкт звернення повинен надати дозвіл на обробку, використання та зберігання його персональних даних в межах, необхідних для надання послуги.
	8. Працівник учасника Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі) з обов’язковим зазначенням усіх наданих на час звернення документів.
	9. У разі як що вхідний пакет документів отримано засобами поштового або електронного зв’язку, працівник Центру не пізніше наступного робочого дня реєструє звернення та вхідний пакет документів.
	10. Після реєстрації вхідного пакета документів працівник учасника Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі, у разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування та у разі необхідності надсилає відповідні міжвідомчі запити.
	11. Після прийняття вхідного пакета документів, працівник фронт-офісу Центру зобов’язаний невідкладно, але не пізніше 3-х робочих днів, надіслати (направити, передати) справу до бек-офісу Центру із зазначенням дати та виконавця, до якого її надіслано.
	12. Працівники бек-офісу Центру зобов’язані у визначені законодавством строки прийняти рішення щодо надання послуги або відмови в наданні цієї послуги та передати до фронт-офісу Центру підготовлені документи за результатами наданої послуги або документ, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги.
	13. Відмова у наданні послуги повинна бути обґрунтована відповідними нормами чинного законодавства з наданням суб’єкту звернення роз’яснення про можливість оскарження прийнятого рішення.
	14. Прийом документів для отримання соціальних та інших адміністративних послуг від суб'єктів звернень та видачу результатів надання соціальних та інших адміністративних послуг у Центрі здійснює працівник фронт-офісу Центру.
	15. Прийом, видача документів у Центрі та формування справ здійснюється працівником учасника Центру у порядку, визначеному актами законодавства.

VІІ. ЗАВДАННЯ, ПРАВА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

* 1. Основними завданнями учасника Центру є:
* надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання соціальних та інших адміністративних послуг;
* прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання соціальних та інших адміністративних послуг;
* здійснення реєстрації документів відповідним суб’єктом надання послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
* видача або забезпечення надсилання через засоби зв’язку суб’єктам звернень результатів надання послуг (у тому числі рішень про відмову у наданні послуг);
* повідомлення про можливість отримання послуг;
* організаційне забезпечення надання соціальних та інших адміністративних послуг суб’єктами їх надання;
* здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання соціальних та інших адміністративних послуг строків та процедур надання послуг;
* надання соціальних та інших адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.
	1. Учасник Центру має право:
* безоплатно одержувати від суб’єктів надання соціальних та інших адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, у встановленому законом порядку; погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання соціальної та іншої адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
* інформувати керівника Центру та суб’єктів надання соціальних та інших адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;
* порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.
	1. Працівнику учасника Центру забороняється:
* відмовляти суб’єкту звернення у наданні консультації та прийомі документів, необхідних для одержання соціальних та інших адміністративних послуг, крім випадків, прямо передбачених законодавством;
* вимагати від суб’єктів звернень під час прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, документи, які не передбачені діючим законодавством, що визначає порядок і умови надання соціальної та іншої адміністративної послуги;
* вимагати від суб’єктів звернень під час прийому документів, необхідних для одержання соціальних та інших адміністративних послуг, інформацію та документи, що містять інформацію, яка є у володінні, користуванні або розпорядженні суб’єктів надання соціальних та інших адміністративних послуг;
* розголошувати інформацію, яка стосується суб’єкта звернення, одержану під час здійснення повноважень з організації та надання соціальних та інших адміністративних послуг.
	1. За недотримання вимог цього Регламенту працівники учасників Центру несуть дисциплінарну відповідальність у порядку та відповідно до вимог діючого законодавства.
	2. Керівник Центру у випадку виявлення порушень цього Регламенту з боку представників учасників Центру, має право звернутись до відповідного учасника Центру із вимогою про притягнення винних до відповідальності.
	3. За недотримання вимог чинного законодавства працівники, які беруть участь у роботі Центру, несуть відповідальність, встановлену законодавством.