

*Додаток  
до Положення про «Ресурсний  
центр Саксаганського району»  
(підпункт 1.3 розділу I)*

## **РЕГЛАМЕНТ роботи «Ресурсного центру Саксаганського району»**

1. Регламент роботи «Ресурсного центру Саксаганського району» (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи «Ресурсного центру», порядок взаємодії управління праці та соціального захисту населення, інших суб'єктів надання послуг у сфері соціальної політики тощо, а також інформаційної взаємодії.

2. Надання послуг у «Ресурсному центрі» здійснюється з дотриманням таких принципів:

2.1 верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2.2 стабільності;

2.3 рівності перед законом;

2.4 відкритості та прозорості;

2.5 оперативності та своєчасності;

2.6 доступності інформації про надання послуг;

2.7 захищеності персональних даних;

2.8 неупередженості та справедливості;

2.9 доступності та зручності для суб'єктів звернення;

2.10 надання послуг за заявами суб'єктів звернення.

3. «Ресурсний центр» у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Криворізької міської ради та Саксаганської районної у місті ради, їх виконавчих комітетів, розпорядженнями Криворізького міського голови, розпорядженнями голови Саксаганської районної у місті ради, іншими нормативно-правовими документами, Положенням про «Ресурсний центр Саксаганського району» та цим Регламентом.

4. «Ресурсний центр» для суб'єктів звернення розташований в зручному місці. На вході до приміщень (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням та графіком роботи «Ресурсного центру»: години прийому суб'єктів звернення: з понеділка до п'ятниці – з 8.00 до 16.30 (фронт-офіс, бек-офіс); обідня перерва з 12.00 до 12.30 (фронт-офіс, бек-офіс).

5. Вхід до «Ресурсного центру» облаштований: пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

6. Будівля «Ресурсного центру» поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

7. У відкритій частині (фронт-офіс) «Ресурсного центру» здійснюється:

7.1 прийом заяв суб'єктів звернення про надання послуги при наданні

ним паспорта громадянина України або заяви його представника на підставі належних документів згідно з чинним законодавством;

7.2 інформування суб'єкта звернення щодо порядку надання послуги, інформаційної взаємодії та з інших питань, пов'язаних із наданням послуги;

7.3 перевірка наданих суб'єктом звернення документів та відповідність наданих ним копій документів;

7.4 консультування суб'єкта звернення з питань, пов'язаних із наданням послуги;

7.5 представлення інтересів суб'єктів звернення в межах інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

7.6 взаємодія із закритою частиною (бек-офісом) «Ресурсного центру» щодо надання послуги суб'єкту звернення;

7.7 інформування суб'єктів звернення про результат розгляду заяви про надання послуги або обґрунтування відмови у наданні послуги у будь-який зручний для заявника спосіб (усне, письмове, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку: телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку тощо);

7.8 інші дії, пов'язані із наданням послуги суб'єкту звернення.

8. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до фронт-офісу «Ресурсного центру».

9. У закритій частині (бек-офісі) «Ресурсного центру» здійснюється:

9.1 прийом документів від фронт-офісу;

9.2 перевірка документів, отриманих від фронт-офісу для надання послуги;

9.3 представлення інтересів суб'єктів звернення в межах інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

9.4 підготовка запитів;

9.5 обробка отриманих документів та інформації;

9.6 прийняття рішення про надання послуги або обґрунтування відмови у наданні послуги;

9.7 підготовка документів за результатами надання послуги або документа, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги;

9.8 направлення до фронт-офісу інформації про результати надання послуги або документа, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги;

9.9 збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву);

9.10 інші дії, пов'язані із наданням послуги суб'єкту звернення.

10. Вхід до бек-офісу суб'єктам звернення забороняється.

11. Відкрита частина «Ресурсного центру» (фронт-офіс), яка призначена для прийому та очікування суб'єктів звернення, розміщується на першому поверсі будівлі.

12. Фронт-офіс «Ресурсного центру» облаштовується інформаційними матеріалами для ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами

надання послуг, заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

13. Фронт-офіс «Ресурсного центру» діє за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно ідентифікуватися за номером. Також, робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові представника суб'єкта надання послуг «Ресурсного центру» та/або зазначена інформація має розміщуватися на бейджі такого представника.

14. Площа відкритої частини повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи суб'єктів надання послуг «Ресурсного центру».

15. На інформаційних стендах «Ресурсного центру» міститься інформація, зокрема про:

15.1 найменування «Ресурсного центру», його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адреса вебсайту виконкому районної у місті ради, електронної пошти;

15.2 графік роботи «Ресурсного центру» (дні прийому та години, вихідні дні);

15.3 перелік послуг, які надаються у «Ресурсному центрі»;

15.4 бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням послуг, а також зразки їх заповнення.

16. Перелік послуг, які надаються через «Ресурсний центр», повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності).

17. Бланки заяв, необхідні для замовлення послуг, розміщуються у відкритій частині із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

18. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації шляхом надання допомоги представниками «Ресурсного центру».

19. Консультування із загальних питань організації роботи «Ресурсного центру» та порядку прийому суб'єктів звернення здійснюється представником «Ресурсного центру», який також:

19.1 інформує за усним зверненням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції «Ресурсного центру»;

19.2 консультує суб'єктів звернення щодо порядку отримання послуги;

19.3 надає іншу інформацію та допомогу, необхідні суб'єктам звернення.

20. Інформація, яка розміщується в приміщеннях «Ресурсного центру» повинна бути актуальною та повною.

21. Суб'єктам звернення:

21.1 які звернулися до «Ресурсного центру» з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку, тощо), забезпечується можливість отримання інформації про надання послуг у спосіб, аналогічний способу звернення;

21.2 для прийому спеціалістом «Ресурсного центру» проходить попередню реєстрацію, отримує відповідний номер у черзі, очікує на прийом.

Реєстрація проходить за кожним видом послуги окремо;

21.3 має право надати вхідний пакет документів до «Ресурсного центру» особисто або в інший спосіб, передбачений законодавством України.

22. Спеціаліст суб'єкта надання послуг «Ресурсного центру» перевіряє відповідність вхідного пакета документів оригіналам, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі якщо суб'єкт звернення припустився помилки під час заповнення бланка заяви або в необхідних документах для отримання послуги, спеціаліст повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та консультує щодо їх усунення.

23. При наданні вхідного пакета документів суб'єкт звернення повинен надати дозвіл на обробку, використання та зберігання персональних даних у межах, необхідних для надання послуги.

24. Спеціаліст суб'єкта надання послуг «Ресурсного центру» здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації з обов'язковим зазначенням усіх наданих на час звернення документів.

25. У разі якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку, спеціаліст суб'єкта надання послуг «Ресурсного центру» не пізніше наступного робочого дня реєструє звернення та вхідний пакет документів.

26. Після реєстрації вхідного пакета документів спеціаліст формує справу, у разі необхідності надсилає відповідні запити та направляє справу до бек-офісу.

27. Спеціалісти суб'єктів надання послуг зобов'язані у визначені законодавством строки прийняти рішення щодо надання послуги або відмови в наданні цієї послуги та передати до фронт-офісу інформацію про результати розгляду заяви на отримання послуги або документ, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги.

28. Відмова у наданні послуги повинна бути обґрунтована відповідними нормами чинного законодавства з наданням суб'єкту звернення роз'яснення про можливість оскарження прийнятого рішення.

---