



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА

Р І Ш Е Н Н Я

(XXVI сесія VIII скликання)

30 серпня 2024 року

м. Кривий Ріг

№ 340

Про внесення змін до рішення районної у місті ради від 29 листопада 2023 року № 271 «Про затвердження Положення про структурні підрозділи виконкому Саксаганської районної у місті ради» зі змінами

З метою забезпечення здійснення делегованих повноважень виконкому районної у місті ради, у зв'язку зі змінами, що відбулися у чинному законодавстві України, керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», рішенням Криворізької міської ради від 31 березня 2016 року № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами, районна у місті рада **ВИРІШИЛА**:

1. Унести до рішення районної у місті ради від 29 листопада 2023 року № 271 «Про затвердження Положення про структурні підрозділи виконкому Саксаганської районної у місті ради» зі змінами такі зміни:

1.1 у додатку 17 «Положення про управління праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради»:

1.1.1 розділ I «Загальні положення» доповнити пунктом 1.9: «1.9. Робочим органом у сфері клієнт-орієнтованій системі надання соціальних послуг при управлінні є Ресурсний центр Саксаганського району» (далі – «Ресурсний центр») (додаток);

1.1.2 пункти 1.9-1.14 попередньої редакції вважати пунктами 1.10-1.15 відповідно;

1.1.3 розділ IV «Організація роботи управління» доповнити пунктом 4.2.4: «4.2.4 координує роботу «Ресурсного центру»; забезпечує співпрацю органів та установ, залучених до роботи в «Ресурсному центрі» як надавачів послуг; несе персональну відповідальність за організацію діяльності «Ресурсного центру»;»;

1.1.4 пункти 4.2.4-4.2.17 попередньої редакції вважати пунктами 4.2.5-4.2.18 відповідно;

1.2 у додатку 12 до «Положення про управління праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради» «Положення про відділ з питань ветеранської політики управління праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради» у розділі II «Завдання та обов'язки» пункт 2.6 викласти у новій редакції: «2.6. Забезпечує збирання, накопичення, реєстрацію, зберігання в електронному кабінеті інформаційно-комунікаційної системи в Єдиному державному реєстрі ветеранів війни, інформації про ветеранів війни, осіб, які мають особливі

заслуги перед батьківщиною, постраждалих учасників під час Революції Гідності, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та захисниць України.».

2. Підпункт 1.1 даного рішення набирає чинності з 01.10.2024.

3. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на заступника голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради виконкому районної у місті ради відповідно до розподілу обов'язків, контроль – на постійну комісію районної у місті ради з питань регламенту, законності, правопорядку, депутатської діяльності та етики.

Голова районної у місті ради

Василь СТАРОВОЙТ

*Додаток
до рішення районної у
місті ради
від 30 серпня 2024 року № 340*

ПОЛОЖЕННЯ **про «Ресурсний центр Саксаганського району»**

I. Загальні положення

1.1. Положення про «Ресурсний центр Саксаганського району» (далі – «Ресурсний центр») встановлює основні засади організації діяльності, визначає структуру та компетенцію «Ресурсного центру Саксаганського району».

1.2. «Ресурсний центр» – постійно діючий робочий орган при управлінні праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради, в якому надаються послуги у сфері соціальної політики та інші послуги. Послуги надаються управлінням праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, іншими суб'єктами надання послуг (юридичними особами та фізичними особами – підприємцями), на умовах підписання (договорів) угод про співпрацю, в межах компетенції, згідно із чинним законодавством.

1.3. «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 її виконавчого комітету, розпорядженнями Криворізького міського голови, наказами департаменту соціальної політики виконкому Криворізької міської ради, рішеннями Саксаганської районної у місті ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями голови Саксаганської районної у місті ради, іншими нормативно-правовими документами та цим Положенням.

1.4. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у «Ресурсному центрі», порядок його діяльності, зокрема порядок дій суб'єктів надання послуг у ході надання послуг, визначаються Регламентом роботи «Ресурсного центру» (додаток).

1.5. Прийом відвідувачів здійснюється згідно із графіком, визначеним Регламентом роботи «Ресурсного центру».

1.6. Припинення діяльності «Ресурсного центру» здійснюється у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

II. Визначення термінів

2.1. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

2.1.1 інформаційна взаємодія – взаємодія, що здійснюється з метою надання послуг суб'єктам звернення з питань обміну документами та інформацією, в тому числі в електронному вигляді, між «Ресурсним центром»

іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами та організаціями;

2.1.2 запит – документ у паперовому або електронному вигляді про надання документів та інформації, необхідних для надання послуги, яку буде направлено до надавачів соціальних послуг на підставі заяви суб'єкта звернення;

2.1.3 послуги у сфері соціальної політики – діяльність щодо реалізації повноважень управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, яка здійснюється за заявами суб'єктів звернення у межах, визначених чинним законодавством у сфері соціальної політики;

2.1.4 суб'єкт звернення – фізична або юридична особа чи їх повноважні представники, які потребують надання послуг у сфері соціальної політики та звернулися до «Ресурсного центру» з відповідною заявою.

III. Завдання та обов'язки

3.1. «Ресурсний центр» не є юридичною особою, створюється з метою запровадження ефективної системи надання послуг у сфері соціальної політики, отримання максимальної кількості соціальних послуг в одному приміщенні, поліпшення їх якості, забезпечення відкритості та прозорості.

3.2. Основним завданням «Ресурсного центру» є:

3.2.1 організація надання послуг у сфері соціальної політики на якісно високому рівні у встановлені законодавством строки;

3.2.2 спрощення процедури отримання послуг населенням та поліпшення якості їх надання;

3.2.3 надання послуг у випадках, передбачених чинним законодавством;

3.2.4 надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання послуг у сфері соціальної політики;

3.2.5 запит на інформацію, яка необхідна для надання послуг.

3.3. «Ресурсний центр» зобов'язаний:

3.3.1 надавати послуги відповідно до Регламенту роботи «Ресурсного центру», інших нормативно-правових актів;

3.3.2 надавати повну, актуальну та достовірну інформацію щодо порядку отримання послуг;

3.3.3 надавати до інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, усіх форм власності відомості, необхідні для надання послуг суб'єктам звернення, в тому числі з використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

3.3.4 забезпечувати отримання суб'єктом звернення послуги своєчасно та згідно із переліком послуг, які надаються;

3.3.5 забезпечувати захист інформації, доступ до якої обмежено відповідно до чинного законодавства України, а також дотримуватися режиму обробки, використання та збереження персональних даних при наданні послуг;

3.3.6 забезпечувати своєчасну інформаційну взаємодію;

3.3.7 виконувати інші обов'язки відповідно до цього Положення, Регламенту роботи «Ресурсного центру» та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням послуг.

IV. Права та відповідальність

4.1. Координація роботи «Ресурсного центру» покладається на начальника управління праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради (далі – начальник управління).

4.2. Начальник управління відповідно до завдань, покладених на «Ресурсний центр»:

4.2.1 несе персональну відповідальність за організацію діяльності «Ресурсного центру»;

4.2.2 контролює діяльність підлеглих спеціалістів, забезпечує своєчасність виконання ними обов'язків;

4.2.3 організовує співпрацю органів та установ, котрі надають послуги через «Ресурсний центр»;

4.2.4 сприяє створенню належних умов праці, вносить пропозиції голові районної у місті ради щодо матеріально-технічного забезпечення та підвищення ефективності його діяльності;

4.2.5 передає звернення керівництву суб'єктів надання послуг для розгляду з питань, що стосуються наданих послуг, тощо;

4.2.6 виконує інші повноваження згідно з чинним законодавством.

4.3. Суб'єкти надання послуг «Ресурсного центру» мають право:

4.3.1 одержувати в установленому порядку від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для надання послуг;

4.3.2 користуватися в установленому порядку інформаційними базами структурних підрозділів виконкому Криворізької міської ради, Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області та інших органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, іншими технічними та електронними засобами;

4.3.3 використовувати інформацію, отриману від інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, необхідну для прийняття рішення щодо надання послуги або відмови у наданні послуги.

4.4. Суб'єкти надання послуг «Ресурсного центру» не мають права вимагати від суб'єкта звернення надання документів та інформації або вчинення дій, не передбачених нормативно-правовими актами, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням послуг суб'єкту звернення.

4.5. Суб'єкти надання послуг «Ресурсного центру» зобов'язані:

4.5.1 дотримуватися конфіденційності при наданні послуг;

4.5.2 інформувати керівника суб'єкта надання послуг про порушення терміну розгляду заяв суб'єктів звернення про надання послуги;

4.5.3 вживати заходів щодо усунення виявлених порушень.

4.6. Суб'єкти надання послуг «Ресурсного центру» зобов'язані дотримуватися Регламенту його роботи.

4.7. Суб'єкти надання послуг «Ресурсного центру» несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством, за порушення у сфері надання соціальних та адміністративних послуг.

V. Організація роботи

5.1. Робота «Ресурсного центру» визначається Регламентом роботи «Ресурсного центру Саксаганського району».

VI. Структура та ресурсне забезпечення

6.1. Загальна структура «Ресурсного центру» визначається як єдиний комплекс організаційних та технологічних засобів організації обслуговування суб'єктів звернень.

6.2. Внутрішня структура «Ресурсного центру» включає в себе організаційне поєднання в одній будівлі соціальних та адміністративних органів та їх посадових і службових осіб, що має забезпечувати дотримання та функціонування принципу організаційної єдності в наданні встановленого переліку соціальних, адміністративних та інших послуг по принципу єдиної приймальності в процесі надання послуг.

6.3. Функціональне розділення «Ресурсного центру» здійснюється на дві складові:

6.3.1 безпосередній прийом громадян у залах обслуговування (фронт-офіс), повідомлення суб'єктів звернень про розгляд звернень;

6.3.2 обробка документів, отриманих від громадян, та надання кінцевого результату (бек-офіс).

6.4. Внутрішня структура «Ресурсного центру» включає суб'єктів надання послуг.

6.5. Кількість робочих місць, задіяних в обслуговуванні суб'єктів звернень, порядок черговості їх обслуговування та реєстрації їх звернень встановлюється Регламентом роботи «Ресурсного центру».

6.6. Розподіл робочих місць за видами соціальних, адміністративних та інших послуг у «Ресурсному центрі» здійснюється начальником управління праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради.

6.7. Кількість спеціалістів управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, задіяних у роботі із суб'єктами звернень, визначається начальником управління праці та соціального захисту населення виконкому Саксаганської районної у місті ради.

6.8. Кількість представників суб'єктів надання послуг «Ресурсного центру» визначається в межах граничної чисельності робочих місць, відповідно до договорів (угод) про співпрацю у сфері надання соціальних,

адміністративних та інших послуг.

6.9. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності «Ресурсного центру» здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених законодавством.

VII. Взаємодія з іншими підрозділами

7.1. «Ресурсний центр», під час виконання покладених на нього завдань, взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, підприємствами, установами, організаціями.

7.2. «Ресурсний центр» при взаємодії з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, та організаціями з метою надання послуги діє в інтересах суб'єктів звернення.

Заступник голови районної у місті ради

Алла НАГНІЙ

*Додаток
до Положення про «Ресурсний
центр Саксаганського району»
(пункт 1.4. розділу I)
від 30 серпня 2024 року № 340*

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, 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.

22. Суб'єкт звернення для прийому спеціалістом «Ресурсного центру» проходить попередню реєстрацію, отримує відповідний номер у черзі, очікує на прийом. Реєстрація проходить за кожним видом послуги окремо.

23. Суб'єкт звернення має право надати вхідний пакет документів до «Ресурсного центру» особисто або в інший спосіб, передбачений законодавством України.

24. 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.

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

26. 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.

27. 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.

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

29. 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.

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

Заступник голови районної у місті ради

Алла НАГНІЙ