



**ТЕРНІВСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

Р І Ш Е Н Н Я

03.04.2018

м.Кривий Ріг

№ 129

**Про створення «Прозорого офісу»¹
соціальних послуг»**

З метою впровадження та розвитку інтегрованої системи соціальних послуг, отримання максимальної кількості соціальних послуг в одному приміщенні, постійного поліпшення їх якості, забезпечення відкритості та прозорості, згідно із розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року № 736-р «Деякі питання створення та забезпечення функціонування центрів надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс», яким затверджено перелік міст обласного значення та об'єднаних територіальних громад, що мають намір створити та забезпечити функціонування зазначених установ, до якого внесено місто Кривий Ріг, а також порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам, що встановлюється Кабінетом Міністрів України, керуючись законами України «Про адміністративні послуги», «Про соціальні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до рішення Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів», виконком районної у місті ради

ВИРІШИВ:

1. Створити «Прозорий офіс соціальних послуг» на базі управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, який буде розташований за адресою: м. Кривий Ріг, вул. Ухтомського, 23, шляхом проведення реконструкції першого поверху будівлі.

2. Затвердити Положення про «Прозорий офіс соціальних послуг» (додається).

3. Затвердити Регламент роботи «Прозорого офісу соціальних послуг» (додається).

4. Укласти договори про співробітництво з суб'єктами надання послуг, що надаються через «Прозорий офіс соціальних послуг».

5. Управлінню праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради (Каретіна О.В.):

5.1. підготувати розрахунки витрат для запровадження проекту «Прозорий офіс соціальних послуг», у т.ч. для закупівлі меблів, комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення, офісного та відповідного обладнання, участі спеціалістів у навчанні з соціальних питань та надати пропозиції до виконкому Криворізької міської ради.

5.2. розробити та затвердити інформаційні та технологічні картки надання соціальних та адміністративних послуг у межах компетенції згідно із чинним законодавством.

6. Рекомендувати Криворізькому міськрайонному центру зайнятості (Вознюк І.Б.), другому Криворізькому місцевому центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (Касьян М.С.), Головному управлінню Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області (Козак Ю.І.) розробити та надати на затвердження до виконкому районної у місті ради інформаційні та технологічні картки надання послуг в межах компетенції згідно з чинним законодавством.

7. Відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю виконкому районної у місті ради (Кіясь В.О.) оприлюднити дане рішення на офіційному веб-сайті виконкому Тернівської районної у місті ради в мережі Інтернет у визначений законодавством термін.

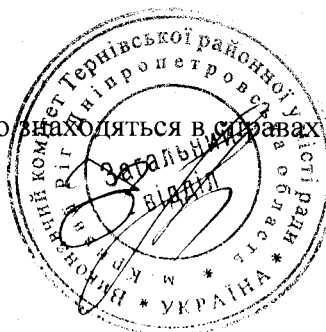
8. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради (Каретіна О.В.), контроль – на керуючу справами виконкому районної у місті ради Окуневу М.І.

Голова районної у місті ради

В.Солод

Згідно з оригіналом, матеріали якого знаходяться в справах виконкому районної у місті ради, вірно: завідувач загального відділу

О.Міщук



ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконкому
районної у місті ради

03.04.2018 ~ 129

ПОЛОЖЕННЯ
про «Прозорий офіс соціальних послуг»

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення про «Прозорий офіс соціальних послуг» встановлює основні засади організації діяльності, визначає структуру та компетенцію «Прозорого офісу соціальних послуг».

«Прозорий офіс соціальних послуг» (далі – «Прозорий офіс») – постійно діючий робочий орган виконкому Тернівської 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, Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області, Криворізьким міськрайонним центром зайнятості, Центром адміністративних послуг «Віза», другим Криворізьким місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги в межах компетенції згідно із чинним законодавством.

«Прозорий офіс» 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 Криворізької міської ради, рішеннями Тернівської районної у місті ради та її виконкому, розпорядженнями голови Тернівської районної у місті ради, іншими нормативно-правовими документами та цим Положенням.

Перелік послуг, які надаються в «Прозорому офісі», їх інформаційні та технологічні картки затверджуються виконкомом районної у місті ради.

Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у «Прозорому офісі», порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників у ході надання послуг, визначаються Регламентом роботи «Прозорого офісу соціальних послуг», який затверджується виконком Тернівської районної у місті ради.

Прийом відвідувачів здійснюється згідно із графіком, визначеним Регламентом роботи «Прозорого офісу соціальних послуг».

Припинення діяльності «Прозорого офісу» здійснюється у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

II. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

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 «Прозорим офісом» та іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;

запит – документ на паперовому носії або у формі електронного документа про надання документів та інформації, які необхідні для надання послуги, що направлено до державних

органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій на підставі заяви суб'єкта звернення;

послуги у сфері соціальної політики – діяльність щодо реалізації повноважень управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради та територіального органу Пенсійного фонду України, Криворізького міськрайонного центру зайнятості, Центру адміністративних послуг «Віза», другого Криворізького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, яка здійснюється за заявами суб'єктів звернення у межах, визначених чинним законодавством у сфері соціальної політики;

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

суб'єкт надання послуг – управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради та територіальний орган Пенсійного фонду України, територіальний орган Криворізького міськрайонного центру зайнятості, Центр адміністративних послуг «Віза», другий Криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

III. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ

«Прозорий офіс» створюється з метою запровадження ефективної системи надання послуг у сфері соціальної політики в Тернівському районі та не є юридичною особою.

Основними завданнями «Прозорого офісу» є:

- організація надання послуг у сфері соціальної політики на якісно високому рівні у встановлені законодавством строки;
- спрощення процедури отримання послуг населенням та поліпшення якості їх надання;
- надання послуг у випадках, передбачених законодавством;
- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації й консультацій щодо вимог та порядку надання послуг у сфері соціальної політики;
- запити інформації, необхідної для надання послуг;
- надання безоплатної вторинної правової допомоги.

IV. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ

4.1. «Прозорий офіс» зобов'язаний:

- надавати послуги відповідно до Регламенту роботи про «Прозорий офіс соціальних послуг», інших нормативно-правових актів;
- надавати повну, актуальну та достовірну інформацію щодо порядку отримання послуг;
- надавати до інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій відомості, необхідні для надання послуг суб'єктам звернення, в тому числі з використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;
- забезпечувати отримання суб'єктом звернення послуги своєчасно та згідно із переліком послуг, які надаються;
- забезпечувати захист інформації, доступ до якої обмежено відповідно до чинного законодавства України, а також дотримуватися режиму обробки, використання та збереження персональних даних при наданні послуги;
- забезпечувати своєчасну інформаційну взаємодію;

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

4.2. Координація роботи «Прозорого офісу» покладається на начальника управління праці та соціального захисту населення виконкому Тернівської районної у місті ради.

Начальник управління відповідно до завдань, покладених на «Прозорий офіс»:

- несе персональну відповідальність за організацію діяльності «Прозорого офісу»;
- контролює діяльність підлеглих працівників, забезпечує своєчасність виконання ними обов'язків;
- організовує співпрацю установ, котрі надають послуги через «Прозорий офіс»;
- сприяє створенню належних умов праці, вносить пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення та підвищення ефективності його діяльності до уповноважених органів;
- розглядає скарги щодо неналежної діяльності чи бездіяльності працівників управління праці та соціального захисту населення;
- передає скарги щодо неналежної діяльності чи бездіяльності працівників Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області, Криворізького міськрайонного центру зайнятості, другого Криворізького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги їх керівництву для розгляду;
- виконує інші повноваження згідно із чинним законодавством.

4.3. Працівники «Прозорого офісу» мають право:

- 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 виконання покладених завдань;
- користуватися в установленому порядку інформаційними базами структурних підрозділів виконкому Криворізької міської ради, Пенсійного фонду України та інших органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку, іншими технічними та електронними засобами;
- 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;
- інформувати керівника про порушення терміну розгляду заяв суб'єктів звернення про надання послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

4.4. Працівники не мають права вимагати від суб'єкта звернення надання документів та інформації або здійснення дій, не передбачених нормативно-правовими актами, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням послуг суб'єкту звернення.

4.5. Працівники «Прозорого офісу» зобов'язані дотримуватися конфіденційності при наданні послуг.

4.6. Працівники управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, Тернівського відділу обслуговування громадян м. Кривий Ріг (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області, Криворізького міськрайонного центру зайнятості, другого Криворізького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, Центру адміністративних послуг «Віза» зобов'язані дотримуватися Регламенту роботи «Прозорого офісу», графіка його роботи.

V. СТРУКТУРА ТА РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

5.1. Загальна структура «Прозорого офісу» визначається як єдиний комплекс організаційних та технологічних засобів організації обслуговування суб'єктів звернень.

5.2. Внутрішня структура «Прозорого офісу» включає в себе організаційне поєднання в одному приміщенні 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 приймальні в процесі надання послуг.

5.3. Функціональне розділення «Прозорого офісу» здійснюється на дві складові:

- безпосереднє приймання громадян у залах обслуговування (фронт-офіс), повідомлення суб'єктів звернень про розгляд звернень;
- обробка документів, отриманих від громадян, та надання кінцевого результату (бек-офіс).

5.4. Внутрішня структура «Прозорого офісу» включає суб'єктів надання послуг, перелік яких визначається Регламентом роботи «Прозорого офісу соціальних послуг».

5.5. Кількість робочих місць, задіяних в обслуговуванні суб'єктів звернень, порядок черговості їх обслуговування та реєстрації їх звернень встановлюється Регламентом роботи «Прозорого офісу соціальних послуг».

5.5. Перелік соціальних, адміністративних та інших послуг, які надаються через «Прозорий офіс», визначається відповідним рішенням виконкому Тернівської районної у місті ради. Розподіл робочих місць по видам соціальних, адміністративних та інших послуг у «Прозорому офісі» здійснюється начальником управління праці та соціального захисту населення виконкому Тернівської районної у місті ради.

5.6. Кількість працівників виконкому районної у місті ради, задіяних у роботі із суб'єктами звернень, визначається начальником управління праці та соціального захисту населення виконкому Тернівської районної у місті ради.

5.7. Кількість представників суб'єктів надання послуг - учасників «Прозорого офісу», визначається в межах граничної чисельності робочих місць відповідно до договорів (угод) про співробітництво у сфері надання соціальних, адміністративних та інших послуг.

5.8. Здійснення організаційного та матеріально-технічного забезпечення діяльності працівників «Прозорого офісу» покладається на виконком Тернівської районної у місті ради, Головне управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області, Криворізький міськрайонний центр зайнятості, другий Криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги, Центр адміністративних послуг «Віза».

5.9. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності «Прозорого офісу» здійснюється за рахунок коштів державного, місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених законодавством.

VI. ВЗАЄМОДІЯ З ІНШИМИ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ

6.1. «Прозорий офіс» під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

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

6.3. Запит про надання документів та/або інформації, необхідних для надання послуги суб'єкту звернення, яким не було надано необхідні документи для отримання послуги, з використанням інформаційної взаємодії повинен містити такі відомості:

- найменування органу, який направляє запит;
- найменування органу або підприємства, установи, організації, на адресу якого направляється запит;
- найменування послуги, для надання якої запитуваний документ необхідний;
- посилання на положення нормативно-правового акта, яким встановлено надання документа та/або інформації, необхідних для надання послуги суб'єкту звернення, із зазначенням реквізитів цього нормативно-правового акта;
- контактна інформація для направлення відповіді на запит;
- дата направлення запиту;
- інша інформація у разі необхідності.

6.4. Направлення запиту і надання документів та інформації здійснюється лише з метою надання послуги суб'єкту звернення.

6.5. Автоматизоване формування та друк інформації з Реєстру територіальної громади міста Кривого Рогу здійснюється за наявності письмової згоди суб'єкта звернення з метою надання йому відповідної послуги соціального характеру.

VII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Працівники «Прозорого офісу» несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством, за порушення у сфері надання соціальних та адміністративних послуг.

7.2. Дії або бездіяльність працівників «Прозорого офісу» можуть бути оскаржені у встановленому Законом порядку.

7.4. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам працівниками «Прозорого офісу» внаслідок їх неправомірних дій або прийнятих ними рішень, відшкодовується у встановленому Законом порядку.

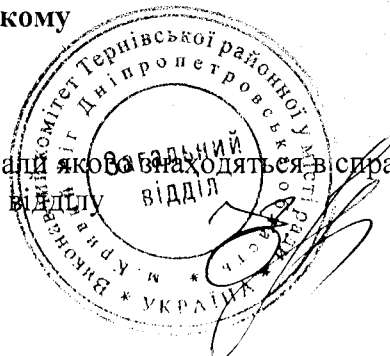
7.5. Виконком Тернівської районної у місті ради, працівники «Прозорого офісу соціальних послуг», відшкодувавши шкоду, заподіяну фізичним або юридичним особам, внаслідок незаконно прийнятих ними рішень, дій чи бездіяльності, мають право зворотної вимоги до винної особи згідно із Законом.

**Керуюча справами виконкому
районної у місті ради**

М.Окунєва

Згідно з оригіналом, матеріали якої знаходяться в справах виконкому районної у місті ради, вірно: завідувач загального відділу

О.Мішук



ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконкому
районної у місті ради

03.04.2018 ~ 129

РЕГЛАМЕНТ
роботи «Прозорого офісу соціальних послуг»

1. Регламент роботи «Прозорого офісу соціальних послуг» (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи «Прозорого офісу соціальних послуг» (далі – «Прозорий офіс»), порядок взаємодії працівників управління праці та соціального захисту населення, територіального підрозділу Пенсійного фонду України, Криворізького міськрайонного центру зайнятості, Центру адміністративних послуг «Віза», другого Криворізького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та суб'єктів звернення при наданні послуг у сфері соціальної політики та інших послуг, а також інформаційної взаємодії.

2. Надання послуг у «Прозорому офісі» здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) неупередженості та справедливості;
- 9) доступності та зручності для суб'єктів звернення;
- 10) надання послуг за заявами суб'єктів звернення.

3. «Прозорий офіс» 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 Тернівської районної у місті ради, їх виконавчих комітетів, розпорядженнями Криворізького міського голови, розпорядженнями голови Тернівської районної у місті ради, іншими нормативно-правовими документами, Положенням про «Прозорий офіс соціальних послуг» та цим Регламентом.

4. «Прозорий офіс» розташовується в зручному для суб'єктів звернення місці. На вході до приміщень (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням та графіком роботи «Прозорого офісу соціальних послуг»:

Години прийому суб'єктів звернення:

понеділок – п'ятниця – з 8.30 до 17.00.

Вхід до «Прозорого офісу» облаштований:

- пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями,
- тактильними, наземними та підлоговими покажчиками для осіб з вадами зору.

5. Приміщення «Прозорого офісу» поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

5.1. У відкритій частині (фронт-офісі) «Прозорого офісу» здійснюється:

- прийом заяв суб'єктів звернення про надання послуги при наданні ним паспорта громадянина України або заяви його представника на підставі належних документів згідно із чинним законодавством;
- інформування суб'єкта звернення щодо порядку надання послуги, інформаційної взаємодії та з інших питань, пов'язаних із наданням послуги;

- перевірка наданих суб'єктом звернення документів та відповідність наданих ним копій документів;
- консультування суб'єкта звернення з питань, пов'язаних із наданням послуги;
- представлення інтересів суб'єктів звернення в межах інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;
- взаємодія із закритою частиною (бек-офісом) «Прозорого офісу» щодо надання послуги суб'єкту звернення;
- 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);
- інші дії, пов'язані із наданням послуги суб'єкту звернення.

Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини «Прозорого офісу».

5.2. У закритій частині (бек-офісі) «Прозорого офісу» здійснюється:

- прийом документів від фронт-офісу;
- перевірка документів, отриманих від фронт-офісу для надання послуги;
- представлення інтересів суб'єктів звернення в межах інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;
- підготовка запитів;
- обробка отриманих документів та інформації;
- прийняття рішення про надання послуги або обґрунтування відмови 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 інформації про результати наданої послуги або документа, який містить обґрунтовану відмову у наданні послуги;
- збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву);
- інші дії, пов'язані із наданням послуги суб'єкту звернення.

На відміну від приміщень фронт-офісу, вхід до бек-офісу суб'єктам звернення забороняється.

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

Фронт-офіс «Прозорого офісу» облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання послуг, 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 одержання послуг.

7. Фронт-офіс «Прозорого офісу» створюється 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 працівника «Прозорого офісу соціальних послуг» та/або зазначена інформація має розміщуватися на бейджі працівника.

8. Площа відкритої частини повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи працівників «Прозорого офісу».

9. На інформаційних стендах «Прозорого офісу» міститься інформація, зокрема про:
 - 1) найменування «Прозорого офісу», його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адреса веб-сайту виконкому районної у місті ради, електронної пошти;
 - 2) графік роботи «Прозорого офісу» (дні прийому та години, вихідні дні);
 - 3) перелік послуг, які надаються у «Прозорому офісі», та відповідні інформаційні картки послуг;
 - 4) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням послуг, а також зразки їх заповнення;
 - 5) Положення про «Прозорий офіс соціальних послуг»;
 - 6) Регламент роботи «Прозорого офісу соціальних послуг».
10. Перелік послуг, які надаються через «Прозорий офіс», повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Послуги в переліку групуються за видами.
11. Бланки заяв, необхідні для замовлення послуг, розміщуються у відкритій частині із вільним доступом до них суб'єктів звернення.
12. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації шляхом надання допомоги працівниками «Прозорого офісу».
13. Надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи «Прозорого офісу» та порядку прийому суб'єктів звернення здійснюється працівником «Прозорого офісу», який також:
 - 1) інформує за усним зверненням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції «Прозорого офісу»;
 - 2) консультує суб'єктів звернення щодо порядку отримання послуги;
 - 3) надає іншу інформацію та допомогу, необхідні суб'єктам звернення.
14. Інформація, яка розміщується в приміщеннях «Прозорого офісу» (в тому числі на інформаційних терміналах), повинна бути актуальною і повною.
15. Суб'єктам звернення, які звернулися до «Прозорого офісу» 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.
16. Керування чергою в «Прозорому офісі» здійснюється з метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення, вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.
17. Суб'єкт звернення для прийому працівником «Прозорого офісу» реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.
18. Суб'єкт звернення, який має намір отримати послугу у працівника управління праці та соціального захисту населення, управління Пенсійного фонду, Центру зайнятості, Центру адміністративних послуг «Віза», другого Криворізького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги зобов'язаний зареєструватися в електронній черзі за кожним видом послуги окремо.
19. Спеціаліст «Прозорого офісу», який здійснює функції адміністратора, може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.
20. Суб'єкт звернення має право надати вхідний пакет документів до «Прозорого офісу» особисто або в інший спосіб, передбачений законодавством України.

21. Працівник фронт-офісу 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 помилки під час заповнення бланка заяви або в необхідних документах для отримання послуги, працівник повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та консультує щодо їх усунення.

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

23. Працівник «Прозорого офісу» здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації з обов'язковим зазначенням усіх наданих на час звернення документів.

24. У разі якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку, працівник «Прозорого офісу» не пізніше наступного робочого дня реєструє звернення та вхідний пакет документів.

25. Після реєстрації вхідного пакета документів працівник формує справу та у разі необхідності надсилає відповідні запити.

26. Після вчинення дій, передбачених пунктами 24-25 цього Регламенту, працівник зобов'язаний невідкладно направити справу до бек-офісу.

27. Працівники бек-офісу 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.

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

**Керуюча справами виконкому
районної у місті ради**

М.Окунсва

Згідно з оригіналом, матеріали якого знаходяться в справах виконкому районної у місті ради,
вірно: завідувач загального відділу

О.Міщук

