



УКРАЇНА  
ЖИТОМИРСЬКА МІСЬКА РАДА

**РІШЕННЯ**

двадцять дев'ята сесія сьомого скликання

від 04.12.2017 № 834  
м. Житомир

Про створення Центрів надання соціальних послуг у форматі «Прозорий офіс» та реконструкцію адміністративних будівель для їх створення

З метою підвищення ефективності системи надання послуг у сфері соціального захисту населення, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року №779 «Про затвердження Порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам м.м. Дніпра, Житомира, Кам'янська, Києва, Кропивницького, Львова, Новоград – Волинського, Одеси, Харкова та Черкас і забезпеченням функціонування центрів надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» на 2017 рік», відповідно до статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Створити Центри надання соціальних послуг «Прозорий офіс»:
  - 1.1. по Богунському району за адресою вул. Перемоги, 55;
  - 1.2. по Корольовському району за адресою площа Польова, 8.
2. Затвердити Положення про Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс» згідно з додатком.
3. Провести реконструкцію адміністративних будівель для створення Центрів надання соціальних послуг «Прозорий офіс».
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради згідно з розподілом обов'язків, постійні комісії міської ради із соціально-гуманітарних питань та з питань бюджету, економічного розвитку, комунальної власності, підприємництва, торгівлі та залучення інвестицій.

Міський голова

С.І.Сухомлин

Додаток  
до рішення міської ради  
04. 12. 2017 року № 834

## **Положення про Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс»**

Положення про Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс» встановлює основні засади організації діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру надання соціальних послуг «Прозорий офіс» (далі – Центр).

У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

департамент соціальної політики - виконавчий орган Житомирської міської ради, який забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціально-трудових відносин, соціального захисту й обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, учасників антитерористичної операції, громадян похилого віку і малозабезпечених сімей, внутрішньо переміщених осіб, сімей із дітьми та інших категорій громадян, які проживають на території міста Житомира;

міжвідомча 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 Центром та іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;

міжвідомчий запит – документ на паперовому носії або у формі електронного документа щодо надання документів та інформації, які необхідні для надання послуги, що направлено Центром 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 соціального захисту населення та територіального органу Пенсійного фонду України, 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 Центру з відповідною заявою;

суб'єкт надання послуг – управління соціального захисту населення, територіальний орган Пенсійного фонду України, інші суб'єкти надання адміністративних послуг в місті;

управління соціального захисту населення – структурний підрозділ департаменту соціальної політики Житомирської міської ради, який забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту й обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, учасників

антитерористичної операції, громадян похилого віку і малозабезпечених сімей, внутрішньо переміщених осіб, сімей із дітьми та інших категорій громадян, які проживають на території відповідного адміністративного району міста Житомира і потребують соціальної підтримки з боку держави;

управління Фонду – територіальний орган Пенсійного фонду України, який здійснює реалізацію державної політики з питань пенсійного забезпечення;

Центр – постійно діючий робочий орган Житомирської міської ради, в якому надаються послуги у сфері соціальної політики відповідним управлінням соціального захисту населення та управлінням Фонду, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг в місті.

1. Центр створюється з метою запровадження ефективної системи надання послуг у сфері соціальної політики у місті Житомира та не є юридичною особою.

При взаємодії з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з метою надання послуги Центр діє в інтересах суб'єктів звернення.

2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Житомирської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами Департаменту соціальної політики Житомирської міської ради, положеннями відповідних управлінь соціального захисту населення, положеннями управління Фонду, цим Положенням та іншими нормативно-правовими документами.

3. Надання послуг здійснюється працівниками відповідних управлінь соціального захисту населення та працівниками управління Фонду в межах компетенції згідно з чинним законодавством, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг в місті.

4. Здійснення організаційного та матеріально-технічного забезпечення діяльності Центру покладається на відповідні управління соціального захисту населення.

5. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок міського бюджету міста Житомира та інших джерел, не заборонених законодавством.

6. Основними завданнями Центру є:

- організація надання послуг у сфері соціальної політики на якісно вищому рівні у встановлені законодавством строки;

- спрощення процедури отримання послуг у сфері соціальної політики та поліпшення якості їх надання;

- впровадження автоматизованого документообігу;

- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання послуг у сфері соціальної політики.

#### 7. Центр зобов'язаний:

- надавати послуги відповідно до Регламенту роботи Центру, 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;

- отримувати від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій документи й інформацію, необхідні для надання послуг суб'єктам звернення відповідно до затвердженого Переліку послуг, які надаються у Центрі;

- забезпечувати отримання суб'єктом звернення послуги своєчасно та згідно із Переліком послуг, які надаються у Центрі;

- 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 міжвідомчу інформаційну взаємодію;

- дотримуватися вимог положень багатосторонньої Угоди про співробітництво між Житомирською міською радою та іншими суб'єктами надання адміністративних послуг щодо організації надання послуг у сфері соціальної політики через Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс»;

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

8. У Центрі забезпечується надання послуг у сфері соціальної політики. Перелік послуг, які надаються у Центрі, затверджується рішенням виконавчого комітету Житомирської міської ради.

Інформаційні картки надання відповідних послуг затверджуються начальником управління соціального захисту населення та начальником управління Фонду і погоджуються директором Департаменту соціальної політики Житомирської міської ради та начальником головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області. При наданні інших послуг інформаційні картки погоджуються в аналогічному порядку.

У приміщеннях, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення у

встановленому Житомирською міською радою та виконавчим комітетом порядку.

У приміщеннях Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням послуги.

9. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі, порядок його діяльності, зокрема, порядок дій учасників Центру у ході надання послуг, визначаються Регламентом роботи Центру, який затверджується виконавчим комітетом Житомирської міської ради.

10. У роботі Центру беруть участь:

- управління соціального захисту населення відповідного району;
- управління Фонду;
- інші суб'єкти надання адміністративних послуг в місті.

11. Працівники управління Фонду, інших суб'єктів надання адміністративних послуг перебувають у приміщеннях Центру на підставі договорів, укладених між повноважними виконавчими органами Житомирської міської ради та управлінням Фонду, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг.

12. Працівники управління соціального захисту населення, управління Фонду, інших суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися Регламенту роботи Центру, графіка роботи Центру та підпорядковані керівнику Центру під час роботи у Центрі.

13. Координація та загальне керівництво діяльністю Центру здійснюється Департаментом соціальної політики Житомирської міської ради.

14. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

15. Відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на начальника управління соціального захисту населення відповідного району (далі – керівник Центру).

Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

- здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;
- організовує діяльність Центру, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру;
- координує діяльність працівників управління соціального захисту населення та управління Фонду, інших суб'єктів надання адміністративних послуг;
- контролює своєчасність виконання ними обов'язків;

- сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вживає заходів щодо матеріально-технічного забезпечення Центру, вносить пропозиції з цього приводу та підвищення ефективності його діяльності до повноважних органів;

- розглядає скарги щодо неналежної діяльності чи бездіяльності працівників управління соціального захисту населення;

- передає скарги щодо неналежної діяльності чи бездіяльності працівників управлінь Фонду, інших суб'єктів надання адміністративних послуг для розгляду до керівництва;

- виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про Центр.

16. Суб'єкт звернення для отримання послуги у Центрі звертається до працівника управління соціального захисту населення або працівника управління Фонду, які надають послуги.

17. Основними завданнями працівника управління соціального захисту населення та працівника управління Фонду є:

- надання послуг у випадках, передбачених законодавством;

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

- надсилання запитів на інформацію, необхідну для надання послуг;

- надання інформації про можливість отримання послуг;

- прийняття рішення про відмову у наданні послуги з обґрунтуванням підстав відмови.

18. Працівник управління соціального захисту населення та працівник управління Фонду 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 на Центр завдань;

- користуватися в установленому порядку інформаційними базами структурних підрозділів Житомирської міської ради, Пенсійного фонду України та інших органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікації, 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 Центру про порушення терміну розгляду заяв суб'єктів звернення про надання послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

- порушувати перед керівником Центру клопотання про вжиття відповідних заходів із метою забезпечення ефективної роботи Центру.

19. Працівник управління соціального захисту населення та працівник управління Фонду не мають права вимагати від суб'єкта звернення надання документів та інформації або здійснення дій, надання чи здійснення яких не передбачено нормативно-правовими актами, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням послуг суб'єкту звернення.

Суб'єкт звернення має право надати документи та інформацію, необхідні для вирішення питання щодо надання послуги, за власною ініціативою.

20. Якщо для надання послуги необхідна обробка персональних даних особи, яка не є заявником та відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», обробка таких персональних даних може здійснюватися лише за згодою зазначеної особи, суб'єкт звернення додатково надає документи, що підтверджують отримання згоди зазначеної особи або її законного представника на обробку її персональних даних.

21. Працівники управління соціального захисту населення та працівники управління Фонду зобов'язані дотримуватися конфіденційності при наданні послуг.

22. Обмін інформацією з Реєстром територіальної громади міста Житомира здійснюється за наявності письмової згоди суб'єкта звернення з метою надання йому відповідної послуги соціального характеру. Надання документів та інформації, необхідних для надання послуги, здійснюється з використанням системи міжвідомчої взаємодії за міжвідомчим запитом, в тому числі в електронному вигляді.

23. Міжвідомчий запит про надання документів та (або) інформації, необхідних для надання послуги суб'єкту звернення у разі, якщо необхідні документи не було надано суб'єктом звернення, з використанням міжвідомчої інформаційної взаємодії повинен містити такі відомості:

- найменування органу, який направляє запит;
- найменування органу або підприємства, установи, організації, на адресу якого направляється міжвідомчий запит;
- найменування послуги, для надання якої необхідний запитуваний документ та (або) інформація із посиланням на реєстраційний номер послуги у Переліку послуг, які надаються у Центрі;
- 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 міжвідомчий запит;
- дата направлення міжвідомчого запиту;
- інша інформація у разі необхідності.

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

25. Працівники управління соціального захисту населення та працівники управління Фонду несуть відповідальність, встановлену чинним законодавством України:

- за своєчасність та повноту надання послуги;
- за дотримання прав суб'єктів звернення та інших пов'язаних із ними осіб при наданні послуги щодо дотримання вимог законодавства, яке регламентує захист персональних даних та іншої конфіденційної інформації;
- за своєчасність, повноту та обґрунтованість міжвідомчих запитів;
- за своєчасність передачі документів між фронт-офісом Центру та бек-офісом та видачу суб'єкту звернення документів;
- за неналежне виконання або невиконання вимог чинного законодавства України при наданні послуг суб'єктам звернення.

26. Прийом відвідувачів здійснюється згідно з графіком, затвердженим керівником Центру.

27. Припинення діяльності Центру здійснюється у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

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

Директор департаменту праці та соціального захисту населення міської ради

В.В.Краснопір

Секретар міської ради

Н.М.Чиж