

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Центр надання інтегрованих соціальних послуг**  
**Біловодської селищної ради**

**I. Загальні положення**

1. Положення про Центр надання інтегрованих соціальних послуг Біловодської селищної ради встановлює основні засади організації діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру надання інтегрованих соціальних послуг Біловодської селищної ради (далі – Центр).

Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру.

У разі, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання соціальних послуг, ніж той, що визначено цим Положенням, застосовуються норми чинного законодавства.

Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників Центру у ході надання соціальних послуг, визначається Регламентом Центру надання інтегрованих соціальних послуг Біловодської селищної ради, який затверджується виконавчим комітетом селищної ради.

2. Центр утворюється, як постійно діючий робочий орган Біловодської селищної ради, з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців у сфері надання соціальних послуг (далі – суб'єкти звернень).

Центром забезпечується надання соціальних послуг через фахівця відділу соціального захисту населення, фронт-офіс шляхом його взаємодії із суб'єктами надання соціальних послуг. Центр не є юридичною особою.

Центр підзвітний та підконтрольний селищній раді, підпорядкований її виконавчому комітету, селищному голові і за розподілом обов'язків безпосередньо заступнику селищного голови.

Організаційне забезпечення діяльності Центру покладається на відділ соціального захисту населення виконавчого комітету Біловодської селищної ради.

Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається Біловодської селищної радою (далі - селищна рада).

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про службу в органах місцевого самоврядування”, “Про запобігання корупції”, “Про державну службу”, “Про соціальні послуги” та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, профільного міністерства, рішеннями селищної ради і виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, даним Положенням, нормативними актами Департаменту соціального захисту населення Луганської обласної державної адміністрації.

4. 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.

## II. Організація роботи Центру

5. Суб'єкт звернення для отримання соціальної послуги в Центрі звертається до відділу соціального захисту населення, який організовує надання соціальних послуг.

6. Основними завданнями відділу соціального захисту населення, який організовує надання соціальних послуг є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання соціальних послуг;

2) організаційне забезпечення надання соціальних послуг суб'єктами їх надання;

3) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання соціальних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання соціальних послуг з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”;

4) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання соціальних послуг (у тому числі про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання соціальних послуг, оформлених суб'єктами надання соціальних послуг;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання соціальних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

б) надання соціальних послуг у випадках, передбачених законом.

7. Відділ соціального захисту населення має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання соціальної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3) посвідчувати власним підписом та печаткою копії документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання соціальної послуги;

4) на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами.

8. Здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на начальника відділу соціального захисту населення виконавчого комітету Біловодської селищної ради, який призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням селищного голови.

9. Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

1) здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

2) організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання соціальних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Центру;

3) координує діяльність фахівців відділу соціального захисту населення та тих фахівців, що перебувають у центрі з підстав відповідного розпорядження голови селищної ради, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) здійснює моніторинг діяльності Центру, проведення аналізу кількості звернень від суб'єктів, вхідних та вихідних документів;

б) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції селищній раді та селищному голові щодо його матеріально-технічного забезпечення;

7) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність фахівців;

8) здійснює контроль за виконанням функціональних обов'язків і дотриманням у Центрі правил внутрішнього трудового розпорядку, забезпечує дотримання фахівцями законодавства з питань служби в органах місцевого самоврядування, запобігання корупції, доступу до публічної інформації, захисту персональних даних;

9) здійснює контроль за своєчасним розміщенням на офіційному веб-сайті селищної ради інформації (відомостей, документів тощо), яка підлягає опублікуванню, та постійним її оновленням;

10) у разі необхідності може виконувати функції фахівця;

11) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про

Центр.

10. Керівник Центру у межах своїх повноважень має право:

1) отримувати в установленому законодавством порядку від підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, фізичних осіб - підприємців, виконавчих органів міської ради, інших служб інформаційні, довідкові, статистичні та інші матеріали у межах своєї компетенції;

2) проводити засідання, наради, надавати методичні рекомендації з питань надання соціальних послуг;

3) вимагати якісного та у повному обсязі виконання працівниками Центру посадових обов'язків;

4) на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами;

5) залучати фахівців управлінь, відділів та інших виконавчих органів селищної ради, підприємств та організацій (за згодою їх керівників) для розгляду питань, які відносяться до компетенції Центру;

6) готувати пропозиції керівництву щодо вдосконалення роботи Центру, у тому числі щодо поліпшення його матеріально - технічного забезпечення.

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

12. Графік роботи Центру (часи прийому суб'єктів звернень є загальним для всіх соціальних послуг) затверджується рішенням виконавчого комітету селищної ради.

Час прийому громадян: понеділок, вівторок, середа, четверг з 08.30 до 15.00 години, п'ятниця неприймний день.

Вихідні – субота, неділя, святкові та неробочі дні.

За рішенням селищної ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

### **III. Фінансове та інше забезпечення Центру**

13. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок місцевого бюджету, а також з інших джерел, дозволених законодавством.

Здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру покладається на відділ соціального захисту населення виконавчого комітету Біловодської селищної ради.

14. Зміни і доповнення до Положення вносяться в установленому для його прийняття порядку.

**РЕГЛАМЕНТ**  
**Центру надання інтегрованих соціальних послуг**  
**Біловодської селищної ради**

**I. Загальні положення**

1. Регламент Центру надання інтегрованих соціальних послуг Біловодської селищної ради (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання інтегрованих соціальних послуг Біловодської селищної ради (далі – Центр) та порядок дій фахівців Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання соціальних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про соціальні послуги”.

3. Надання соціальних 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 соціальних послуг;
  - захищеності персональних даних;
  - неупередженості та справедливості;
  - доступності та зручності для суб'єктів звернень.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Біловодської селищної ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, Положенням про Центр надання інтегрованих соціальних послуг та цим Регламентом, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері надання соціальних послуг.

**II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр**

5. Центр розміщується в центральній частині смт Біловодськ з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження та графік роботи.

Графік роботи Центру затверджується селищною радою, з урахуванням вимог Закону України “Про соціальні послуги”.

Вхід до Центру облаштовано пандусом з поручнями для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до будівлі території передбачено місце для безоплатної парковки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

6. Приміщення Центру поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

6.1. У відкритій частині (фронт-офісі) Центру здійснюється:

- прийом заяв суб'єктів звернення про надання послуги при наданні ним паспорта громадянина України або заяви його представника на підставі належних документів;
- інформування суб'єкта звернення щодо порядку надання послуги, міжвідомчої 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 міжвідомчої інформаційної взаємодії, в тому числі із використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;
  - 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.
- Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

6.2. У закритій частині (бек-офісі) Центру здійснюється:

- перевірка документів, отриманих від фронт-офісу Центру для надання послуги;
- представлення 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 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 Центру документів за результатами 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.

Бек-офіс Центру включає інші приміщення на відміну від приміщень фронт-офісу Центру, вхід до яких суб'єктам звернення забороняється.

7. Відкрита частина Центру (фронт-офіс), яка призначена для прийому та очікування суб'єктів звернення, розміщується при вході до Центру в просторому приміщенні.

8. Фронт-офіс Центру облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання послуг, заповнення суб'єктами звернення необхідних документів. У ньому знаходяться інформаційні матеріали, що містять актуальну та повну інформацію, необхідну для одержання послуг.

9. Фронт-офіс Центру 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 Центру та/або зазначена інформація має розміщуватися на бейджі працівника.

10. Площа відкритої частини повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи працівників Центру.

11. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

- 1) найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 2) графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- 3) перелік соціальних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки соціальних послуг;
- 4) строки надання соціальних послуг;

- 5) форми бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням соціальних послуг, а також зразки їх заповнення;
- 6) супутні послуги (в разі їх надання), які надаються в приміщенні Центру;
- 7) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 8) порядок користування автоматизованою системою керування чергою;
- 9) Положення про Центр;
- 10) Регламент Центру.

12. Перелік соціальних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці у секторі очікування та інформування. В інформаційних папках в секторі інформування розміщено інформаційні картки надання соціальних послуг, бланки заяв та зразки їх заповнення.

13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

14. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання соціальних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання соціальних послуг для надання консультацій.

15. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку тощо), забезпечується можливість отримання інформації про надання послуг Центру у спосіб, аналогічний способу звернення.

16. Керування чергою в Центрі здійснюється з метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі, вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

17. Суб'єкт звернення для прийому працівником Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

18. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру або електронної реєстрації на веб-сайті Центру або телефоном. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється в узгоджений із ними час.

19. Центр 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 Центру особисто або в інший спосіб, передбачений законодавством України.

21. 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 або 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 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. Після внесення даних справи присвоюється номер.

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

25. Після реєстрації вхідного пакета документів працівник 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.

26. Після вчинення дій, передбачених пунктами 25-27 цього Регламенту, працівник Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше 3-х робочих днів, надіслати (направити) справу до суб'єкта надання соціальних послуг.

27. Працівники суб'єкта надання соціальних послуг 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.

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

29. Інформація про кожну надану соціальну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання соціальної послуги, копія документа, що засвідчує повноваження представника, зберігається у Центрі.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання соціальної послуги.

**ГРАФІК РОБОТИ**  
**Центру надання інтегрованих соціальних послуг**  
**Біловодської селищної ради з прийому суб'єктів звернень**

№ з/п	Дні тижня	Час прийому суб'єктів звернень
1	Понеділок	8.30 – 15.00
2	Вівторок	8.30 – 15.00
3	Середа	8.30 – 15.00
4	Четвер	8.30 – 15.00
5	П'ятниця	Неприймний день
6	Субота	Вихідний
7	Неділя	Вихідний

Начальник відділу соціального захисту населення виконавчого комітету Біловодської селищної ради



Тетяна ЗАРЕМБА