

Моделі надання адміністративних послуг соціального характеру через центри надання адміністративних послуг

1. *Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ) надаються через центри надання адміністративних послуг, утворені міськими, селищними, сільськими радами (далі – ЦНАП), з використанням Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада»):*

- адміністратором ЦНАП.

Суб'єктом надання АПСХ є структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій (далі – СПСЗН).

Спосіб взаємодії:

- приймання від громадян заяв та документів для отримання АПСХ; формування електронної справи (заповнення відповідних електронних форм з використанням ПК «ІС «Соціальна громада»); надсилання не пізніше наступного робочого дня електронної справи до СПСЗН, прийняття СПСЗН на підставі електронної справи рішення про надання (відмову у наданні) АПСХ; інформування ЦНАП про прийняте рішення.

Паперові документи передаються до СПСЗН не рідше ніж раз на два тижні.

Послуги: всі послуги АПСХ, які можна отримати через ПК «ІС «Соціальна громада».

2. Розміщення фронт-офісу СПСЗН у ЦНАП.

Адміністративні послуги соціального характеру надаються через ЦНАП:

- представником СПСЗН - для міст обласного значення

Спосіб взаємодії:

- представники фронт-офісу СПСЗН розміщуються у ЦНАП;
- приймання документів для отримання послуг: у паперовому вигляді (з доступом до централізованих баз даних та реєстрів Мінсоцполітики, за наявності технічної можливості – із формуванням електронної справи (заповнення відповідних електронних форм з використанням ПК «ІС «Соціальна громада»)) з дотриманням вимог законів України «Про захист персональних даних» та «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;

- передача документів до СПСЗН та прийняття ним рішення про надання АПСХ (на підставі зазначених документів) та зворотнє інформування ЦНАП.

Послуги: всі АПСХ.

3. Адміністративні послуги соціального характеру надаються через ЦНАП ОМС (без використання ПК «ІС «Соціальна громада»):

- адміністратором ЦНАП;

Спосіб взаємодії:

- приймання документів для отримання послуг: у паперовому вигляді (в тому числі з доступом до інформаційних ресурсів Мінсоцполітики - у випадку надання такого доступу);

- передання документів до СПСЗН: в паперовому вигляді, прийняття ним рішення про надання АПСХ (на підставі зазначених документів) та зворотнє інформування ЦНАП.

Послуги АПСХ, які не доступні для надання через ПК «ІС «Соціальна громада».

* Також зазначаємо, що відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг,

отриманням заяв та документів, видачою результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

**** На практиці в ЦНАП можуть використовуватися одночасно різні моделі, зокрема, перша (з використанням ПК “ІС “Соціальна громада”) та третя (без використання ПК “ІС “Соціальна громада” для надання АПСХ, які не доступні для надання із застосуванням Програмного комплексу).**

Алгоритм запровадження надання адміністративних послуг соціального характеру через центри надання адміністративних послуг

1. Внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг

Для надання адміністративних послуг соціального характеру (далі – АПСХ) через центри надання адміністративних послуг, утворених міськими/селищними/сільськими радами (далі – ЦНАП) необхідно доповнити перелік адміністративних послуг, які надаються через відповідний ЦНАП.

Вказаний перелік визначений органом, який прийняв рішення про утворення ЦНАП (міською/селищною/сільською радою).

Зміни з метою доповнення АПСХ вказаного переліку затверджуються рішенням відповідної міської/селищної/сільської ради.

Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» містить перелік АПСХ.

Довідково: 29 листопада 2020 року набрав чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються у електронній формі», яким внесені суттєві зміни в організацію надання адміністративних послуг.

З урахуванням внесених змін відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» Кабінет Міністрів України затверджує перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП.

Наразі розробляється проєкт розпорядження Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523» з метою затвердження переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП, який після проведення всіх процедур, визначених Регламентом Кабінету Міністрів України, затвердженням постановою Кабінету Міністрів України від 8 липня 2007 року № 950, буде внесений на розгляд Уряду.

2. Затвердження інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги

Інформаційна картка описує адміністративну послугу та повинна містити інформацію про:

- 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або ЦНАП (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);
- 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
- 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
- 4) строк надання адміністративної послуги;
- 5) результат надання адміністративної послуги;
- 6) можливі способи отримання відповіді (результату);
- 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги описує порядок надання адміністративної послуги та повинна містити інформацію про:

- 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;
- 2) відповідальну посадову особу;
- 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);
- 4) строки виконання етапів (дії, рішення).

Затверджуються рішенням міської/селищної/сільської ради .

У разі делегування центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом відповідно до закону повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі *типової інформаційної картки, затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження.*

Типові інформаційні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення затверджені наказом Мінсоцполітики від 11 травня 2019 року № 723.

Відповідно до статті 8 Закону України „Про адміністративні послуги” та з метою актуалізації типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом Мінсоцполітики від 11 травня 2019 року № 723 «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення», з урахуванням змін до законодавства, зокрема внесених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17.02.2021 № 123-р «Про внесення змін у додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523», Мінсоцполітики розроблено проект наказу «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення».

Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44.

3. Підготовка персоналу ЦНАП/підвищення його кваліфікації (за потреби)

Одним із ключових аспектів для якісного надання АПСХ є навчання адміністраторів ЦНАП.

Навчання може бути проведено: самостійно або за участі Мінцифри.

Самостійно:

Шляхом проведення тренінгів, навчальних семінарів (в тому числі в онлайн режимі), стажування адміністраторів ЦНАП у суб'єкта надання адміністративної послуги; самостійне вивчення посібників, обмін кращими практиками між ЦНАП різних міст тощо.

За участі Мінцифри:

На основі актуальних матеріалів, Міністерство цифрової трансформації України спільно з Міністерством соціальної політики України та Проектом SURGe (Канада) підготували Персональний план навчання для адміністратора та керівника ЦНАП “Надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП”.

Даний персональний план навчання дозволить адміністраторам та керівникам ЦНАП, за участі представників підрозділу з питань соціального захисту населення, в короткі строки підготуватись до надання АПСХ, розширить знання у сфері надання адміністративних послуг.

Для організації навчального процесу необхідно надати до Мінцифри інформацію щодо працівників ЦНАП, які будуть надавати/надають АПСХ, шляхом заповнення форми: <https://forms.gle/gMRKf89zzZuKYvF66>

4. Підключення до програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада») (у разі надання АПСХ через ПК «ІС «Соціальна громада»)

Кроки:

1) самостійно перевірити відповідність комп'ютера (комп'ютерів) та швидкість мережі інтернет мінімальним технічним вимогам за посиланням: <https://socgromada.ioc.gov.ua/>;
2) отримати е-підпис міському/селищному/сільському голові (для випадку, коли його не було отримано раніше).

Для отримання детальної інформації щодо КЕП рекомендуємо переглянути освітній серіал «Електронний підпис» за посиланням <https://osvita.diia.gov.ua/courses/digital-signature>

3) заповнити електронну заявку на отримання модуля (ів) шифрування за посиланням <https://socgromada.ioc.gov.ua/>.

Заявка подається міським/селищним/сільським головою.

4) отримати на вказану при поданні електронної заявки на отримання модуля (ів) шифрування офіційну пошту сільської/селищної/міської ради:

- інструкції щодо налаштування: модулів шифрування (доступу до крипто-мережі Мінсоцполітики України), програмного забезпечення «КриптоАвтограф», крипто-пошти;
- шаблони, які необхідно заповнити та надати ДП «ІОЦ Мінсоцполітики України» в розрізі: сільських, селищних та міських рад, старостинських округів, населених пунктів з кодами КОАТУУ та їх приналежність до певних старостинських округів, відділень поштового зв'язку та поштових індексів, назв вулиць по кожному населеному пункту;
- інструкції щодо порядку реєстрації та авторизації у ПК «ІС «Соціальна громада».

5) адміністраторам пройти відповідне навчання щодо користування ПК «ІС «Соціальна громада» (у разі потреби).

Відповідно до наказу Мінсоцполітики від 12 лютого 2021 року № 79 «Про упровадження програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (<https://www.msp.gov.ua/documents/5947.html>) органи соціального захисту населення обласних державних адміністрацій забезпечують координацію та супровід суб'єктів упровадження щодо організації надання мешканцям територіальних громад адміністративних послуг соціального характеру, а також організацію навчання посадових осіб суб'єктів упровадження та надання їм практичної допомоги шляхом оперативного консультування.

З навчальними матеріалами щодо ПК «ІС «Соціальна громада» можна ознайомитись на вебсайті ДП «ІОЦ Мінсоцполітики України» socgromada.ioc.gov.ua та / або за посиланням: <https://cutt.ly/7kcSPiH>.

5. Інформування мешканців територіальної громади про запровадження надання АПСХ через ЦНАП.

Інформація про запровадження надання АПСХ через ЦНАП потребує свого розповсюдження серед мешканців територіальної громади, а також забезпечення інформування населення про можливість та способи їх отримання.

Інформування може відбуватися через різні канали комунікації: ЗМІ, офіційні веб-сайти міської/сільської/селищної ради, ЦНАП, який цю послугу надаватиме, соціальні мережі, буклети, інформаційні ролики тощо.

Для забезпечення ефективної комунікації із населенням слід:

визначити цільову аудиторію кожної АПСХ;

підготувати ключові повідомлення – визначаються з урахуванням особливостей кожної групи цільової аудиторії та як правило відповідають на питання: «що послуга передбачає?», «як можна отримати послугу?», «яка вигода для громадян через запровадження послуги?»; поширити ключові повідомлення через канали комунікації, яким надають перевагу користувачі (цільова аудиторія) послуги, також обов'язково необхідно враховувати доступність для сприйняття особам з будь-яким видом порушення здоров'я.

Для отримання детальнішої інформації, будь ласка, звертайтеся через e-mail:
cnar@thedigital.gov.ua.