

## Тема 2. Адміністративні послуги у сфері соціального захисту

1. Житлові субсидії. Субсидія — це адресна безготівкова допомога громадянам, яка надається на погашення витрат з оплати житлово-комунальних послуг. Субсидія призначається на всіх зареєстрованих осіб у житловому приміщенні. Субсидія надається щомісячно для відшкодування витрат на оплату управління багатоквартирним будинком, користування житлом або його утримання, послуг з транспортування та розподілу природного газу та комунальних послуг (водо-, тепло-, газопостачання, водовідведення, електроенергія, вивезення побутового сміття та рідких нечистот), а також один раз на рік субсидії готівкою на придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

2. Державні соціальні допомоги сім'ям з дітьми. Законом України «Про державну соціальну допомогу сім'ям з дітьми» визначені види допомог:

- допомога у зв'язку з вагітністю та пологами;
- допомога при народженні дитини;
- допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування;
- допомога на дітей самотнім матерям;
- допомога при усиновленні дитини.

3. Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям. Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям призначається і виплачується у грошовій формі малозабезпеченим сім'ям, які постійно проживають на території України, мають середньомісячний сукупний дохід, нижчий від прожиткового мінімуму для сім'ї.

4. Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, особам з інвалідністю, та державна соціальна допомога на догляд. Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам і державна соціальна допомога на догляд призначається і виплачується:

- громадянам України, які постійно проживають на території України;
- іноземцям та особам без громадянства, які переселилися з інших держав на постійне проживання в Україну, та особам, що набули статусу біженця.

До малозабезпечених осіб, що мають право на державну соціальну допомогу, належать особи, середньомісячний сукупний дохід яких за останні 6 календарних місяців або 2 квартали, що передують місяцю звернення за призначенням допомоги, не перевищує прожитковий мінімум, визначений для осіб, які втратили працездатність.

5. Державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю. Право на державну соціальну допомогу мають особи з інвалідністю з дитинства і діти-інваліди віком до 18 років. Інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам, які мають одночасно право на даний вид державної соціальної допомоги, на пенсію та на державну соціальну допомогу згідно із ЗУ "Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам", призначається за вибором інвалідів з дитинства (законних представників) дана державна соціальна допомога або пенсія чи державна соціальна допомога згідно із Законом України "Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам".

Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» встановлено право ОМС на встановлення за рахунок власних коштів і благодійних надходжень додаткових до встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту населення.

## Моделі інтеграції адмінпослуг соціального характеру у ЦНАП

**Модель 1** – надання АПСХ через адміністратора ЦНАП із застосуванням ІІС «Соціальна громада». У цій та наступних моделях можуть використовуватися такі інструменти інтеграції АПСХ у ЦНАП як «власне» та «узгоджене рішення». ІІС «Соціальна громада» дозволяє об'єднати в єдиному інформаційному середовищі ЦНАП, у т.ч. його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів, та органи соціального захисту населення райдержадміністрації чи міської ради територіальної громади, до складу якої входить колишнє місто обласного значення, де приймається рішення про надання АПСХ.

**Модель 2** – розміщення у ЦНАП робочих місць представників органів соціального захисту населення міських рад колишніх міст обласного значення чи райдержадміністрацій (щодо УСЗН РДА є допустимим у виняткових випадках відповідно до Закону «Про адміністративні послуги» (абзац 2 частини 1 статті 12)).

**Модель 3** – надання АПСХ через адміністратора ЦНАП з передачею паперових заяв та документів до УСЗН (без формування електронних справ і застосування ІІС «Соціальна громада»). Очікується, що ця модель буде актуальною до 01.03.2021.

## Окремі організаційні та інші заходи при налаштуванні надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП

Для належної організації надання АПСХ через ЦНАП рекомендується реалізувати такі заходи:

### 1) для УСЗН:

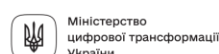
- на підставі типових інформаційних карток затвердити опрацьовані спільно з ОМС інформаційні картки на АПСХ;
- затвердити опрацьовані спільно з ОМС технологічні картки на АПСХ;
- провести навчання для працівників ЦНАП ОМС в частині надання АПСХ; здійснювати за запитом ОМС / ЦНАП заходи з наставництва для працівників ЦНАП; надавати консультаційну, методичну та іншу допомогу ОМС /ЦНАП щодо надання АПСХ через ЦНАП;
- в межах, дозволених законодавством, забезпечувати доступ працівників ЦНАП для роботи в інформаційних системах Міністерства соціальної політики, необхідних для організації ефективного надання АПСХ тощо;

### 2) для ОМС:

- сприяти всебічній інформованості населення про АПСХ та доступності мешканців територіальної громади до цих послуг у межах територіальної громади, в тому числі шляхом створення територіальних підрозділів ЦНАП та/або ВРМ, залучення старост до надання АПСХ;
- забезпечувати належну участь працівників ЦНАП та інших необхідних працівників ОМС у навчальних заходах з підвищення кваліфікації щодо надання АПСХ;
- проводити роз'яснювальну роботу щодо АПСХ серед мешканців громади;
- у разі участі працівників УСЗН у наданні консультацій чи послуг у приміщенні ЦНАП ОМС, забезпечувати їх належними умовами праці, робочими місцями.

## Окремі індивідуальні рішення щодо інтеграції адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП

Необхідно звернути увагу на функціонування в окремих випадках центрів надання адміністративних, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс» як



відомчих (соціальних) офісів управлінь соціального захисту населення, без інтеграції до них широкого переліку інших адміністративних послуг, що мають надаватися через ЦНАП. Наслідком цієї ситуації є те, що в одному населеному пункті за наявності вже функціонуючого ЦНАП іноді створюється кілька точок доступу (фронт-офісів) до базових адміністративних послуг. Відповідно, жоден з цих фронт-офісів не має повного необхідного переліку послуг, в тому числі для надання послуг за моделлю життєвих ситуацій. Вирішенням цього питання є інтеграція у ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» повного необхідного мешканцям переліку адміністративних послуг, в тому числі АПСХ, та синхронізація переліків послуг між цими фронт-офісами у межах одного населеного пункту.

В окремих випадках, додатково до «узгодженого рішення», може застосовуватися ще й такий інструмент інтеграції цих послуг у ЦНАП як *співробітництво територіальних громад*. Зокрема, це актуально при наданні АПСХ через віддалені робочі місця у менших громадах – суб'єктах співробітництва або ж при використанні мобільного ЦНАП.

Ще варто зазначити про наявність одиничних випадків, коли міські ради, до складу яких увійшли територіальні громади колишніх міст обласного значення, які цей статус нещодавно отримали, не створюють окремих виконавчих органів з питань соціального захисту населення, а ці повноваження й надалі виконують управління соціального захисту населення райдержадміністрацій. У цьому разі для інтеграції АПСХ у ЦНАП необхідно застосовувати «узгоджене рішення».

### **Використання програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»**

З метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців об'єднаних територіальних громад розроблено Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада»). Цей клієнт-серверний WEB-додаток об'єднує у єдиному інформаційному середовищі «фронт»-офіси прийому документів від населення, що знаходяться, приміром, у ЦНАП з «бек»-офісом у СПСЗН райдержадміністрації, де приймається рішення про надання адміністративної послуги соціального характеру. Це, у свою чергу:

- пришвидшує отримання адміністративних послуг соціального характеру майже на тиждень, адже раніше органи місцевого самоврядування в середньому раз на 7 днів доставляли прийняті документи від населення до структурних підрозділах соціального захисту населення. ПК «ІС «Соціальна громада» того ж дня дасть змогу передавати в «бек»-офіс прийняті електронні копії документів;

- наближує послуги до мешканців ОТГ через мережу «фронт» - офісів.

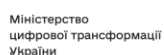
Надання адміністративних послуг в ПК «ІС «Соціальна громада» здійснюється шляхом взаємодії користувачів в наступних особистих кабінетах:

- старостинського округу/ЦНАП;
- уповноваженої особи ОТГ;
- структурного підрозділу з питань соціального захисту населення;
- обласної державної адміністрації.

### **Переваги та можливості програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».**

Для посадових осіб органів місцевого самоврядування:

- уніфікація форматів ділових процесів та оптимізація роботи користувачів, що забезпечується використанням особистих кабінетів на кожному рівні.



- об'єднання актуальних та узгоджених даних із усіх ОТГ в єдиному інформаційному середовищі.
  - зменшення помилок в процесі формування даних, оскільки реквізити електронних заяв формуються з використанням централізованої нормативно-довідкової інформації (далі - НДІ). Персональні дані заявника (адреса реєстрації, фактичного місця проживання та інформація про членів родини) формуються з централізованих баз даних отримувачів усіх видів соціальної допомоги та компенсаційних виплат.
  - оперативне надходження до СПСЗН (в кінці робочого дня) електронних заяв з «прикріпленими» сканованими копіями документів, прискорить процес призначення (перерахунку) соціальної допомоги та компенсаційних виплат.
  - інтеграція з діючими програмними комплексами - АСОПД/КОМТЕХ-СОЦ, ЄДАРП, Житлові субсидії.
  - отримані електронні заяви опрацьовуються спеціалістами СПСЗН, після опрацювання, в ОТГ передається повідомлення про призначення (відмову) допомоги із зазначенням її розміру та терміном дії.
  - гнучкість ПК «ІС «Соціальна громада» дозволяє швидко змінювати ролі, права та функції користувачів системи, на нові з додатковими функціями.
  - швидке реагування на постійні зміни в законодавстві.
  - формування електронного «журналу реєстрації звернень» дозволяє керівнику ОТГ та спеціалістам СПСЗН виконувати моніторинг опрацювання заяв та здійснювати швидкий пошук звернень за будь-якою ознакою (до прикладу, заяви з повним або неповним пакетом документів, станом опрацювання заяви, видом допомог, статусом заяви тощо).
  - в 2020 році у ПК «ІС «Соціальна громада» буде розроблена підсистема «Звітність».
- Для населення:
- можливість оформити та отримати адміністративну послугу соціального характеру ближче до місця проживання, а не їхати за нею до СПСЗН – у районний центр.
  - пришвидшення процесу прийому заяв від громадян шляхом формування електронних заяв, як для призначення усіх видів соціальних допомог та компенсаційних виплат, так і для взяття пільговика на облік, призначення житлової субсидії. Електронна заява друкується та підписується заявником.
  - можливість відстеження стану розгляду заяв після звернення до «фронт»-офісу.
- Процедура підключення до ПК «ІС «Соціальна громада» визначена наказом Міністерства соціальної політики України від 22 січня 2020 року № 45 «Про підключення до програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

### Електронні адміністративні послуги

- Комплексна послуга «єМалятко» <https://diia.gov.ua/services/yemalyatko>
- Муніципальна няня» <https://diia.gov.ua/services/municipalna-nyanya>
- «Допомога при народженні дитини» <https://diia.gov.ua/services/dopomoga-pri-narozhenni-ditini>
- «Допомога по безробіттю» <https://diia.gov.ua/services/dopomoga-po-bezrobittyu>
- «Довідка з Реєстру застрахованих осіб» <https://diia.gov.ua/services/dovidka-z-reyestru-zastrahovanih-osib>

