

**Рекомендації щодо взаємодії структурних
підрозділів з питань соціального захисту населення
райдержадміністрацій та центрів надання адміністративних послуг**

1. Цілі взаємодії структурних підрозділів з питань соціального захисту населення та центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

ЦНАП створюються для доступного та зручного отримання різних груп адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання в одному місці (приміщенні). Адміністративні послуги соціального характеру на сучасному етапі є однією з найважливіших груп послуг для громадян.

З метою створення належних умов для надання адміністративних послуг соціального характеру, підвищення якості їх надання через ЦНАП, Кабінетом Міністрів України прийнято розпорядження «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 № 523, яким доповнено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг (далі – Перелік) пунктами 107-136, саме адміністративними послугами соціального характеру.

Надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП має велике позитивне значення, зокрема дозволяє:

1) використовувати комфортні та пристосовані для громадян та суб'єктів господарювання приміщення ЦНАП органів місцевого самоврядування (далі – ОМС);

2) враховувати потребу взаємодії ОМС і райдержадміністрацій при наданні адміністративних послуг та вирішенні життєвих випадків, зменшувати адміністративне навантаження на громадян, в тому числі потребу отримання ними самостійно відповідних довідок та збирання іншої інформації;

3) забезпечувати можливість надання адміністративних послуг за моделлю «життєвих ситуацій»;

4) ефективно використовувати матеріальні, фінансові та людські ресурси органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

5) забезпечувати отримання широкого переліку адміністративних послуг протягом розширених прийомних годин у ЦНАП у відповідності до вимог Закону України «Про адміністративні послуги», з використанням усіх сервісів ЦНАП (електронне регулювання чергою, смс-інформування про результат надання послуги, дитячі куточки, тощо);

6) сприяти досягненню цілей реформи децентралізації та наближенню послуг до громадян, в тому числі в об'єднаних територіальних громадах (далі - ОТГ) та їх старостинських округах. Враховувати, що ЦНАП можуть надавати послуги через свої територіальні підрозділи та/або віддалені робочі місця адміністраторів (далі - ВРМ);

7) у разі створення ЦНАП ОМС спільно з райдержадміністрацією (в т.ч. з ліквідацією ЦНАП райдержадміністрації), що надає адміністративні послуги усім мешканцям громади та району, створити єдиний офіс ЦНАП для усіх груп послуг, зокрема з наданням адміністративних послуг соціального характеру.

2. Організаційні та управлінські заходи

Органам, які утворили центри надання адміністративних послуг, а також органам виконавчої влади, які є суб'єктами надання адміністративних послуг, для належної організації надання таких послуг через ЦНАП, у тому числі здійснення у ЦНАП прийому заяв громадян та суб'єктів господарювання, видачі їм оформлених результатів надання адміністративних послуг, рекомендується забезпечити ефективну взаємодію задля належної організації надання таких послуг через ЦНАП.

З метою надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, згідно з Переліком, при налагодженні роботи щодо організації взаємодії з ЦНАП / ОМС, обласним державним адміністраціям (далі – ОДА), райдержадміністраціям, а також ОМС міст обласного значення, їх структурним підрозділам з питань соціального захисту населення рекомендується:

1) проінформувати усі ОМС / ЦНАП відповідних адміністративно-територіальних одиниць про потреби і можливості надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП;

2) у разі отримання від ОМС (або від ЦНАП у містах обласного значення) звернення (пропозиції) про інтеграцію до ЦНАП адміністративних послуг соціального характеру – вживати усіх можливих заходів для організації надання таких послуг у ЦНАП, в максимальному запитуваному ОМС / ЦНАП обсязі відповідно до Переліку;

3) укласти угоду про співробітництво з надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення між структурним підрозділом з питань соціального захисту населення райдержадміністрації та ОМС за зразком Додатку 1 згідно цих Рекомендацій. Для міст обласного значення для інтеграції адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП застосовується рішення відповідної місцевої ради, яким доповнюється Перелік послугами у сфері соціального захисту населення;

4) відповідно до типових інформаційних карток на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом Мінсоцполітики від 11 травня 2019 року № 723, затвердити опрацьовані спільно з ЦНАП / ОМС інформаційні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, що надаватимуться через ЦНАП ОМС. Врахувати при цьому додаткову (індивідуальну) інформацію, надану відповідним ОМС / ЦНАП (реквізити ЦНАП відповідного ОМС тощо);

5) затвердити опрацьовані спільно з ЦНАП / ОМС технологічні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, що надаватимуться через ЦНАП. Врахувати при цьому додаткову (індивідуальну) інформацію, надану відповідним ОМС / ЦНАП (особливості початку та завершення процедури надання послуг через ЦНАП, виконання додаткових заходів з формування/доповнення пакету документів через ЦНАП тощо);

6) провести навчання для працівників ЦНАП / ОМС в частині надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення;

7) здійснювати за запитом ЦНАП / ОМС заходи з наставництва для працівників ЦНАП, надавати консультаційну, методичну та іншу допомогу

ЦНАП для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення через ЦНАП;

8) у разі необхідності (та за можливості), здійснювати консультування суб'єктів звернення у приміщенні ЦНАП за графіком, визначеним спільно з ОМС, зокрема протягом перших двох-шести місяців від початку надання відповідних послуг через ЦНАП;

9) у разі необхідності, за запитом ОМС, забезпечити надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення через ЦНАП ОМС шляхом розміщення у цьому ЦНАП працівників структурних підрозділів з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій за наданими ОМС робочими місцями, якщо це дозволяє інфраструктура ЦНАП (приміщення тощо), і такий механізм забезпечить найшвидше обслуговування громадян та суб'єктів господарювання, а також ефективну взаємодію структурних підрозділів з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій та ЦНАП;

10) відпрацювати питання забезпечення підключення структурних підрозділів з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій до реєстру територіальної громади відповідного ОМС у режимі «читання» (у разі ведення ОМС такого реєстру в електронній формі) – для самостійного отримання необхідної інформації, без залучення суб'єктів звернення та ЦНАП / ОМС;

11) згідно з чинним законодавством забезпечувати доступ працівників ЦНАП для роботи у державних реєстрах, інформаційних системах та базах даних Міністерства соціальної політики України, необхідних для організації ефективного надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення (зокрема, Єдиного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги), в тому числі для належної і компетентної індивідуальної консультації суб'єкту звернення, прийняття документів без потреби додаткового донесення / уточнення даних;

12) у разі технічної можливості рекомендується здійснювати надання мешканцям територіальних громад адміністративних послуг соціального характеру із застосуванням електронного документообігу за допомогою програмного комплексу “Інтегрована інформаційна система “Соціальна громада”;

13) брати участь в семінарах, тренінгах, нарадах, інших інформаційних та консультаційних заходах, в тому числі в їх організації та проведенні – у частині, що стосується надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП;

14) спільно з ОМС сприяти всебічній інформованості населення про адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення;

15) спільно з ОМС сприяти доступності адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення для мешканців об'єднаних територіальних громад, в тому числі шляхом створення територіальних підрозділів ЦНАП та/або ВРМ, залучення старост до надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення;

16) спільно з ОМС забезпечити відповідність ЦНАП, його приміщення та іншої інфраструктури умовам для осіб з інвалідністю;

17) сприяти застосуванню методів соціального кейс-менджементу у роботі ЦНАП;

18) вживати інших необхідних заходів для якісного надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП.

3. Механізми надання послуг

При інтеграції адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП структурним підрозділам з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій рекомендується надавати адміністративні послуги соціального характеру через адміністратора - працівника ОМС, що утворив ЦНАП, який здійснює консультування і прийом заяв від громадян та суб'єктів господарювання, а також видачу їм результатів адміністративних послуг.

У ЦНАП, на основі узгоджених рішень, можуть також надаватися адміністративні послуги, в тому числі безпосередньо представниками Пенсійного фонду України, Фонду соціального страхування, Державної служби зайнятості тощо. При цьому ЦНАП рекомендується мати можливість приймати заяви у суб'єктів звернення щодо усіх груп послуг і в період відсутності представників відповідних суб'єктів надання адміністративних послуг, зважаючи на необхідність дотримання абзацу першого частини одинадцятої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до якого час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП.