

**Пропозиції Програми «U-LEAD з Європою»
щодо державної політики
з окремих питань надання адміністративних послуг соціальної сфери
через центри надання адміністративних послуг**

1. Про що цей документ і для чого

Цей документ складений експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою» (далі – Програма). Діяльність Програми у цьому напрямі передбачає підтримку створення та модернізації центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), і відпрацювання, у процесі взаємодії з органами місцевого самоврядування, практичних проблем та прогалин у законодавстві, які ускладнюють налаштування ефективної системи надання адміністративних послуг у громадах. Цей документ покликаний звернути увагу відповідальних органів державної влади на такі проблеми законодавства і практики, з метою подальшого їх вирішення та створення сприятливих умов для надання доступних і якісних адміністративних послуг.

Цей документ стосується лише адміністративних послуг соціальної сфери та їх інтеграції до ЦНАП. Викладені у ньому позиції не претендують на вичерпність і зумовлені лише досвідом Програми. Водночас підняті у документі питання були предметом консультацій з відповідальними органами державної влади, окремими органами місцевого самоврядування (ОМС), асоціаціями ОМС та іншими зацікавленими особами.

При цьому важливо наголосити, що Мінсоцполітики, Пенсійний фонд України є одними з найконструктивніших і найдинамічніших державних органів у налагодженні ефективної системи надання якісних адмінпослуг, у тому числі у співпраці з об'єднаними територіальними громадами та наближенні адмінпослуг до громадян.

2. Про Програму і її завдання у сфері політики

Програма «U-LEAD з Європою» є однією з найбільших програм міжнародної технічної допомоги для України з підтримки децентралізації, фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Швецією. Напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми має на меті створення або модернізацію до 600 ЦНАП до квітня 2020 року в містах, селищах і селах України, насамперед, в об'єднаних територіальних громадах. Програмою надається інституційна допомога, включаючи інтеграцію послуг у ЦНАП, тренінгові заходи для персоналу, матеріальна допомога для облаштування робочих місць меблями та технікою, програмний комплекс автоматизації для ЦНАП «Вулик» тощо.

У завданнях Програми, відповідно до Угоди між Урядом України та Європейським Союзом, передбачено підготовку пропозицій щодо державної політики у сфері децентралізації та адміністративних послуг, надання відповідної консультаційної підтримки Уряду України щодо реформування політики і законодавства.

Викладена у цьому документі інформація є експертною позицією фахівців Програми і не обов'язково відображає погляди Європейського Союзу чи країн-членів, коштами яких фінансується Програма.

3. Перелік питань/проблем

У цьому документі подається короткий виклад проблем організації надання адміністративних послуг соціальної сфери через ЦНАП, зокрема:

1) відсутність у більшості ЦНАП України адмінпослуг соціальної сфери насамперед через низький рівень виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523 (у редакції розпорядження від 11.10.2017 №782), в тому числі через брак поінформованості місцевих органів соціального захисту населення про потребу, порядок виконання цього рішення Уряду та відсутність чітко визначених механізмів здійснення цієї роботи;

2) відсутність типових інформаційних і технологічних карток адмінпослуг соціальної сфери для УСЗН, підрозділів Пенсійного Фонду України (далі – ПФУ), Державної служби зайнятості України (далі – ЦЗ);

3) відсутність у ЦНАП доступу до реєстрів/баз даних Мінсоцполітики;

4) обмежені види та форми співпраці (агентські пункти, окремі виїзди спеціалістів до ЦНАП, спільні виїзні мобільні офіси), - ПФУ, ЦЗ з ЦНАП, зокрема, робота лише у форматі прийняття заяв (документів) чи надання консультацій представниками цих органів за окремо визначеним графіком, тобто без можливості подання заяв для отримання адміністративних послуг через адміністраторів ЦНАП, а також неможливість подання заяв на призначення пенсій навіть через представника ПФУ;

5) створення відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 № 779 центрів надання адміністративних, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс» в окремих випадках як відомчих (соціальних) офісів управлінь соціального захисту населення, без інтеграції до них широкого переліку адміністративних послуг, що мають надаватися у ЦНАП.

4. Огляд окремих питань/проблем:

4.1. Проблема - відсутність у більшості ЦНАП України адмінпослуг соціальної сфери через низький рівень виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523 (у редакції розпорядження від 11.10.2017 №782), в тому числі через брак поінформованості місцевих органів соціального захисту населення про потребу, порядок виконання цього рішення Уряду та відсутність чітко визначених механізмів здійснення цієї роботи.

Наслідком є те, що у більшості ЦНАП України громадяни не можуть отримати адмінпослуги соціальної сфери. Громадяни змушені окремо звертатися до управлінь соціального захисту населення (далі – УСЗН), часто не пристосованих до комфортного обслуговування відвідувачів, у тому числі їздити до районних центрів, замість отримання послуг у власній громаді. Це також ускладнює комплексне надання адмінпослуг у районних центрах та містах обласного значення, коли громадяни не можуть отримати різні послуги в одному місці, або не можуть отримати повний набір послуг за моделлю життєвих ситуацій. У сільських громадах (не райцентрах) нерідко обсяг адмінпослуг соціальної сфери, що надаються через ЦНАП, визначається суб'єктивним чином керівництвом УСЗН районних державних адміністрацій (далі - РДА).

Причинами цієї проблеми є:



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida



МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ
БУДІВНИЦТВА
ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
УКРАЇНИ

1) відсутність системних рішень та роз'яснень, недостатнє розуміння та брак поінформованості УСЗН РДА у різних областях України про необхідність та порядок виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року №523 в новій редакції. Відтак на рівні ОДА і РДА виникають власні інтерпретації порядку та обсягів виконання цього урядового рішення;

2) острах працівників УСЗН РДА про власні перспективи після початку надання послуг УСЗН через ЦНАП. Працівників УСЗН може лякати невизначеність, потреба необхідності змін у роботі, ризик скорочення посад тощо.

Основною пропозицією щодо вирішення цієї проблеми є пропозиція для **Мінсоцполітики надати ОДА і РДА, а також для ОМС міст обласного значення офіційне письмове роз'яснення політики Уряду щодо організації виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року №523 в частині порядку надання адмінпослуг соціальної сфери через ЦНАП**, а також проінформувати про таке роз'яснення всі ОМС. У такому листі Мінсоцполітики може надати і чітке розуміння визначених цілей, і організаційно-управлінські вказівки та рекомендації щодо механізмів налагодження взаємодії та співпраці УСЗН з ОМС / ЦНАП. І, насамперед, має бути чітко артикульована головна вказівка – там, де ОМС ініціює інтеграцію послуг УСЗН до ЦНАП, то УСЗН має зробити все необхідне для налаштування усіх процесів взаємодії. Також може бути задекларована проактивна позиція УСЗН, коли саме ці підрозділи повинні звернутися до ЦНАП / ОМС з пропозицією про надання адмінпослуг соціальної сфери через ЦНАП.

Корисною може бути і **підготовка Мінсоцполітики проекту (модельного) «узгодженого рішення»** (договору / меморандуму про співпрацю) між УСЗН РДА та ОМС. Таку практику впроваджують інші центральні органи виконавчої влади та їх територіальні підрозділи, зокрема Держгеокадастр.

Для міст обласного значення (де УСЗН є в структурі виконавчих органів ОМС) можуть бути підготовлені роз'яснювальні/рекомендаційні матеріали щодо можливих механізмів організації надання адмінпослуг соціальної сфери через ЦНАП. Адже одним із способів надання адмінпослуг соціальної сфери є досвід міст Вінниці і Харкова, коли у ЦНАП (окремих територіальних підрозділах ЦНАП) крім адміністраторів можуть працювати ще й безпосередньо представники УСЗН, ПФУ, Фонду соціального страхування тощо. Такий же підхід використовується і під час створення ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» (у разі інтеграції до нього усіх груп адміністративних послуг, в тому числі і соціальної сфери). Головним розпорядником субвенції з державного бюджету на створення таких ЦНАП є Мінсоцполітики. Важливо тільки зважати, що й у цих ситуаціях потрібно вписувати повноваження / обов'язки «адміністраторів» у посадові інструкції таких працівників УСЗН, що працюють у фронт-офісі ЦНАП. Це необхідно для дотримання вимог статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» до механізму надання послуг у ЦНАП.

Для подолання ризиків перехідного періоду, зважаючи на масовий характер цієї групи послуг, доцільно передбачати в узгоджених рішеннях УСЗН РДА і ОМС-райцентру, що утворив ЦНАП, період «тестування / пілотування / налаштування / організації надання послуг» тощо, коли тимчасово здійснюється паралельний прийом суб'єктів звернення і у ЦНАП, і в УСЗН. Адже при буквальному виконанні вимог ч. 8 ст. 12 Закону «Про адміністративні послуги», після початку надання послуг через ЦНАП, УСЗН має бути заборонено приймати заяви безпосередньо від суб'єктів звернення і видавати результати послуг. Виходом із ситуації та правовим механізмом є саме рішення про тестування / пілотування / налаштування.

Після підготовки такого організаційно-політичного листа-роз'яснення Мінсоцполітики для ОДА та УСЗН РДА, а також ОМС міст обласного значення доцільно провести також інформаційно-комунікаційні заходи: наради, інформаційні зустрічі тощо.



Також, у короткостроковій перспективі потрібно забезпечити перегляд окремих законів, які передбачають прийом заяв у громадян на деякі адмінпослуги соціальної сфери виключно посадовими особами органів соціального захисту населення.

І ще у законодавстві доцільно прямо передбачити право «паралельного» прийому для адмінпослуг соціальної сфери (аналогічно як це зроблено в паспортній сфері). Адже у багатьох райцентрах та містах обласного значення через велику кількість суб'єктів звернення за послугами соціальної сфери, складність існуючих організаційних процедур надання таких послуг ЦНАП будуть не готові одразу повністю приймати усіх відвідувачів. І ЦНАП може ще певний час виступати як альтернатива - додаткова та комплексна точка обслуговування (насамперед, коли особі потрібно отримати кілька послуг одночасно або ж більш ефективно налагодити взаємодію між УСЗН та, наприклад, органами реєстрації місця проживання ОМС). Тобто, може бути доцільною поправка до Закону України «Про адміністративні послуги», в т.ч. це може бути уповноваження Кабінету Міністрів України визначати по яких групах адміністративних послуг та за наявності яких критеріїв допустимо зберігати одночасний прийом суб'єктів звернення і у ЦНАП, і у суб'єкта надання адміністративних послуг.

Додатковий аналіз (обґрунтування). У листі-роз'ясненні Мінсоцполітики доцільно вказати усі можливі механізми і особливості надання адмінпослуг соціальної сфери через ЦНАП:

1) механізми співпраці УСЗН РДА з ОМС – територіальними громадами сіл, селищ та міст районного значення. Тобто, коли УСЗН РДА повинно співпрацювати з іншим суб'єктом влади. Тут можлива або «класична» робота через адміністратора-працівника ОМС, або робота представників УСЗН у приміщенні ЦНАП ОМС тощо. Можливі й одночасні комбінації різних варіантів роботи, в т.ч. робота через «адміністратора» та періодична присутність представника УСЗН «за графіком» (насамперед, для консультування персоналу ЦНАП);

2) механізми співпраці УСЗН ОМС - міста обласного значення з ЦНАП такого міста. Тобто, це можуть бути і представники УСЗН у ЦНАП на постійній основі (з функціями адміністраторів у посадових інструкціях), і робота через власний персонал ЦНАП, тобто через адміністраторів.

Зацікавленими сторонами у цій сфері є власне працівники УСЗН. Окремої уваги заслуговує робота з традиційним супротивом будь-якого суб'єкта надання адмінпослуг під час інтеграції його послуг до ЦНАП. Якщо йдеться про підрозділи УСЗН РДА, то у цій частині ЦНАП ОМС лише «розвантажують» УСЗН РДА від потоків відвідувачів. Працювати повинно ставати легше. І такий підхід взагалі не впливає на повноваження УСЗН РДА та суттєво не вплине на кількість персоналу в УСЗН.

Дещо більшим є вплив на персонал у містах обласного значення. У цих випадках, при переході до ЦНАП фронт-офісних функцій через «чистих» адміністраторів, може об'єктивно поставати потреба у скороченні в УСЗН персоналу, який виконував функції з прийому суб'єктів звернення. Одним з оптимальних рішень у цій ситуації є переведення таких працівників з УСЗН на посади у ЦНАП.

Можлива допомога Програми. Експерти Програми можуть надати допомогу у підготовці відповідного проекту листа-роз'яснення Мінсоцполітики для ОДА та РДА, ОМС міст обласного значення.

Також Програма може розробити і передати Міністерству проект (модельного) «узгодженого рішення (меморандум/угода) про співпрацю між УСЗН (РДА) та ОМС (ЦНАП ОМС), в т.ч. з «етапом тестування / пілотування», надати приклади таких узгоджених рішень з поточної практики діяльності Програми.



4.2. Проблема - відсутність типових інформаційних (далі – ІК) та технологічних карток (далі – ТК) адмінпослуг соціальної сфери для УСЗН, ПФУ, ЦЗ;

Наслідком відсутності типових ІК та ТК є те, що у багатьох ОМС і РДА взагалі не затверджені ІК та ТК, УСЗН РДА та терпідрозділи інших ЦОВВ відмовляються самостійно їх розробляти та надавати ЦНАП, або ж окремі ОМС йдуть на вимушений крок - самотужки розробляють та затверджують такі картки, що свідчить про прагнення надати громадянам більше зручностей. Часто це картки поганої якості, з суперечливою або недостатньою інформацією. Все це разом призводить до: погіршення якості надання адмінпослуг соціальної сфери та значної кількості відмов; ускладнення, а часто – відмови УСЗН/ПФУ/ЦЗ інтегрувати адмінпослуги соціальної сфери до ЦНАП; порушень законодавства унаслідок неналежної підготовки ЦНАП до роботи з адмінпослугами соціальної сфери; надмірного витрачання публічних ресурсів різними ОМС та РДА на однотипну роботу, що могла б бути виконана одноразово. Крім того, під час створення об'єднаних територіальних громад, а також скорочення видатків на утримання РДА, УСЗН РДА часто позбавлені належних ресурсів для самостійного виконання усіх необхідних процедур якісного надання послуг.

Причини цієї проблеми, можливо, зумовлені тим, що у Мінсоцполітики, інших відповідальних ЦОВВ (ПФУ, ЦЗ тощо) раніше не вважали, що на адмінпослуги соціальної сфери поширюються вимоги Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема, частини 3 статті 8, відповідно до якої ... 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». При цьому відповідно до статті 34 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», більшість повноважень у сфері соціального захисту населення, які покладаються на органи місцевого самоврядування, є саме делегованими повноваженнями. Отже, типові інформаційні картки щодо відповідних адміністративних послуг повинні бути затверджені Міністерством соціальної політики України.

Мінсоцполітики розробило лише частину ІК, але вони не затверджені. На значну частину послуг розроблені «стандарти надання послуг з соціальної підтримки населення» за примірною структурою ІК, що оприлюднена на офіційному веб-порталі Мінсоцполітики та не мають статусу затверджених документів. Але навіть про таку практику органи соціального захисту населення на місцях та ОМС слабо проінформовані. Інші відповідальні ЦОВВ типові ІК та ТК також не розробили та не затвердили.

Особливо важливими є інформаційні картки. Адже саме на їх основі у ЦНАП здійснюється прийом документів від суб'єктів звернень персоналом ЦНАП, інформування громадян про адміністративні послуги. Зокрема, в ІК має бути викладена інформація про: 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (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.

Пропозиція щодо вирішення цієї проблеми полягає у тому, що **Мінсоцполітики, інші відповідальні ЦОВВ (ПФУ, ЦЗ) повинні розробити та затвердити типові інформаційні та технологічні картки** на адмінпослуги соціальної сфери.



Програма готова надати допомогу Мінсоцполітики у питанні розробки проектів типових ІК. Зокрема, експерти Програми можуть передати Міністерству наявну інформацію з практик окремих громад України. Також експерти Програми можуть опрацювати проекти типових ІК та ТК, що будуть підготовлені фахівцями Мінсоцполітики, на предмет їх якості з досвіду Програми (якщо Міністерство вважатиме таку допомогу доречною).

4.3. Відсутність доступу до реєстрів / баз даних Мінсоцполітики у ОМС / ЦНАП

Наслідком відсутності доступу ЦНАП (персоналу ЦНАП) до реєстрів / баз даних Мінсоцполітики є уповільнення, іноді - перешкоджання ефективному наданню окремих адмінпослуг соціальної сфери через ЦНАП. Адже, не маючи оперативного доступу до таких даних, працівник ЦНАП не може надати вичерпну та індивідуалізовану консультацію суб'єкту звернення, прийняти документи без потреби додаткового донесення / уточнення даних.

Причини цієї проблеми очевидно зумовлені недостатнім розумінням потреби доступу персоналу ЦНАП до окремих баз даних (реєстрів) Мінсоцполітики. Ті ОМС / ЦНАП, що зверталися до Міністерства з проханням надати доступ (зокрема, до Єдиного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП) тощо) отримували відповідь, що Мінсоцполітики такий доступ для ЦНАП не може надати, зважаючи на «вимоги Закону України «Про захист персональних даних». Водночас, які саме норми цього Закону перешкоджають такому доступу не визначено.

Додатковий аналіз (обґрунтування). При розгляді цієї проблематики потрібно брати до уваги, що персонал ЦНАП і персонал УСЗН, часто, є працівниками одного органу влади. Тобто, відповідні структурні підрозділи чи-то місцевої ради (міста обласного значення) чи РДА мають практично однаковий правовий статус. Доступ працівників цих органів до персональних даних громадян потрібен саме в обсязі, необхідному для надання адміністративних послуг. І для громадянина не має значення хто з працівників виконавчих органів місцевої ради чи РДА прийме у нього заяву. А для захисту персональних даних громадян мають використовуватися інші інструменти: в тому числі авторизований доступ та персональні ключі доступу до реєстрів; захист від несанкціонованої зміни інформації; моніторинг запитів інформації; протоколювання дій користувачів інформаційних систем тощо.

Потрібно також враховувати, що працівники ЦНАП і так мають значний доступ до персональних даних у різних реєстрах (починаючи від реєстрів територіальних громад, ЄДДР та закінчуючи Державним реєстром речових прав на нерухоме майно і ДЗК).

Пропозиція щодо вирішення полягає у тому, що **усім працівникам ЦНАП, що працюють з адмінпослугами соціальної сфери, має бути передбачено можливість отримання доступу до реєстрів / баз даних Мінсоцполітики.** Працівників ЦНАП можна розглядати у цьому контексті як фронт-офіс для УСЗН. Тому певні рівні доступу жодним чином не суперечать законодавству про захист персональних даних. Доступ для ЦНАП міг би бути наданий принаймні в режимі «читання / перегляду». Пропонуємо унормувати ці питання окремим наказом Мінсоцполітики, з урахуванням встановлених чинним законодавством вимог щодо захисту інформації, адже змін до актів вищого рівня не потрібно.

Можлива допомога Програми. За потреби, фахівці Програми можуть підготувати відповідний проект наказу або надати свої пропозиції до проекту, підготовленого спеціалістами Мінсоцполітики.

4.4. Обмежені види та форми співпраці (агентські пункти, окремі виїзди спеціалістів до ЦНАП, спільні виїзні мобільні офіси) ПФУ, ЦЗ з ЦНАП, лише у форматі прийняття заяв (документів) чи надання консультацій представниками цих органів за окремо визначеним



графіком, тобто без можливості подання заяв для отримання адміністративних послуг через адміністраторів ЦНАП, а також неможливість подання заяв на призначення пенсій навіть через представника ПФУ.

Наслідком цієї ситуації є те, що важливі групи послуг соціальної сфери: пенсійні послуги, послуги у сфері зайнятості тощо навіть якщо і передбачені переліками послуг ЦНАП ОМС, то доступ до них обмежений лише періодами (графіком) приїзду представника ПФУ/ЦЗ. Ця практика не відповідає Закону України «Про адміністративні послуги», оскільки відповідно до абзацу першого частини 11 статті 12 цього Закону, час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Тобто доступ до усіх послуг ЦНАП має бути постійним, і не може диференціюватися за окремими групами послуг.

Також нині у дні і години роботи представника ПФУ у ЦНАП виникають штучні черги саме на ці послуги через обмежений обсяг годин прийому працівником ПФУ. Зокрема, якщо такий представник приїжджає на кілька годин у тиждень чи раз на 2 тижні в сільську громаду, до цього працівника виникають черги. При цьому інші працівники ЦНАП наразі не допомагають представнику ПФУ у ЦНАП, хоча потенційно цілком могли б це робити.

Причини цієї проблеми, ймовірно, зумовлені ще початковою стадією налагодження співпраці ПФУ/ЦЗ та ОМС/ЦНАП. Тобто робляться перші і простіші кроки. Треба відзначити, що ПФУ є одним з найконструктивніших органів влади у співпраці з ОМС / ЦНАП, особливо з ОТГ. Вже у 2017 році налічувалося більше 300 громад, у яких були доступними послуги ПФУ через агентські пункти. Але вже потрібно перейти і до наступних етапів взаємодії з ОМС/ЦНАП.

Пропозиція щодо вирішення проблеми полягає у двох наступних кроках: **1) запровадити практику надання пенсійних послуг та послуг у сфері зайнятості через персонал (адміністраторів) ЦНАП; 2) рекомендувати ПФУ включати до переліку послуг, що надаються через ЦНАП, також послуги щодо призначення пенсій.** Ці кроки можуть бути ініційовані і впроваджені відповідними організаційними заходами: листи в територіальні органи, доповнення в типові узгоджені рішення, затвердження типових інформаційних і технологічних карток на відповідні послуги, організація електронної взаємодії, спільні навчальні заходи ЦНАП та ПФУ/ЦЗ.

Допомога Програми може полягати у пілотуванні нових форм і видів співпраці в окремих ЦНАП / ОТГ, розробці документів (доповнень до проектів узгоджених рішень, інформаційних і технологічних карток послуг).

4.5. Створення відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 № 779 центрів надання адміністративних, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс» в окремих випадках 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. Це створює певні незручності для громадян. Публічні ресурси витрачаються не з найвищим рівнем ефективності.

Причини цієї проблеми, ймовірно, зумовлені тим, що під час відбору та оцінки розроблених містами обласного значення та ОТГ проектів створення ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» не завжди враховується аналіз поточної моделі надання адміністративних послуг, наявності ЦНАП та відповідності його критеріям належного.



Пропозиція щодо вирішення проблеми полягає у наступному - Мінсоцполітики розробити роз'яснення/рекомендації щодо врахування всіх важливих аспектів для створення належного ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» з інтеграцією до нього повного необхідного мешканцям переліку адміністративних послуг, в тому числі послуг соціальної сфери, а також створення належної інфраструктури (включаючи необхідну кількість робочих місць). Надати ці рекомендації, насамперед, ОМС вже відібраних міст та ОТГ для участі у програмі зі створення ЦНАП у форматі «Прозорий офіс». За наявності реалізованого відповідним ОМС або такого, що має бути реалізований у найближчій перспективі проекту створення ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» і вже функціонуючого ЦНАП ОМС, надати роз'яснення/рекомендації Мінсоцполітики щодо необхідності інтеграції послуг соціального характеру і до вже функціонуючого ЦНАП ОМС.

Можлива допомога Програми. За потреби, фахівці Програми можуть підготувати відповідний проект рекомендацій/роз'яснень щодо врахування всіх необхідних аспектів для створення належного ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» з інтеграцією до нього необхідного переліку адміністративних послуг, в тому числі послуг соціальної сфери, а також створення належної інфраструктури (включаючи необхідну кількість робочих місць) або надати свої пропозиції до проекту, підготовленого спеціалістами Мінсоцполітики. Програма може надати вже розроблені матеріали щодо інституційного та фізичного створення належного ЦНАП.

5. Зведені пропозиції (резюме):

1) надати ОДА і РДА, ОМС міст обласного значення офіційне письмове роз'яснення Міністерства соціальної політики щодо виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523 (в новій редакції) у частині порядку надання адміністративних послуг соціальної сфери через ЦНАП, а також проінформувати про нього всі ОМС;

2) Мінсоцполітики, іншим відповідальним ЦОВВ (ПФУ, ЦЗ тощо) розробити та затвердити типові інформаційні та технологічні картки на адміністративні послуги соціальної сфери;

3) передбачити наказом Мінсоцполітики можливість надання доступу до баз даних (реєстрів) Мінсоцполітики для працівників ЦНАП, що організовують надання адмінпослуг соціальної сфери;

4) Пенсійному Фонду України, Державній службі зайнятості України розширити практику надання відповідно пенсійних послуг, послуг у сфері зайнятості через персонал (адміністраторів) ЦНАП та включати до переліку послуг, що надаються через ЦНАП послуги щодо призначення пенсій, інші адміністративні послуги цих органів;

5) Мінсоцполітики розробити рекомендації/роз'яснення щодо комплексного врахування всіх необхідних аспектів для створення належного ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» з інтеграцією до нього не лише адміністративних послуг соціальної сфери, але й усіх інших груп адміністративних послуг.