



**МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
(Мінсоцполітики)**

вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ, 01601, тел.: (044) 289-86-22; 289-70-60, факс: 289-00-98 E-mail: info@mlsp.gov.ua,
Код ЄДРПОУ 37567866, рахунок UA388201720343180001000078737 в ДКСУ м. Києва, МФО 820172

№ _____
На № _____ від _____

**Структурні підрозділи з
питань соціального захисту
населення обласних
державних адміністрацій**

Щодо організації надання адміністративних
послуг соціального характеру через центри
надання адміністративних послуг

Відповідно до підпункту 3 пункту 5 Положення про Міністерство соціальної політики України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17.06.2015 № 423 (зі змінами), з метою виконання Закону України «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» та на виконання цілі 3.3. Програми діяльності Уряду, схваленої Постановою Верховної Ради України від 04.10.2019 № 188- IX, задля забезпечення єдності реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг соціального характеру, підвищення якості та доступності надання адміністративних послуг в умовах децентралізації, надсилаємо підготовлені за пропозиціями Програми «U-LEAD з Європою» Рекомендації щодо взаємодії структурних підрозділів з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій та центрів надання адміністративних послуг і просимо довести їх до відома структурним підрозділам з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій та врахувати у своїй діяльності.

Додаток: на 8 арк в 1 прим.

Заступник Міністра

О. Коваль



Link: <https://mlsp.gov.ua>

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
968/0/2-20/51 від 22.01.2020



**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 обов'язі 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 консультивання 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.

Додаток до Рекомендацій щодо взаємодії
структурних підрозділів з питань соціального
захисту населення райдержадміністрацій та
центрів надання адміністративних послуг

ЗРАЗОК УГОДИ ПРО СПІВРОБІТНИЦТВО
з надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення

м. _____

« ____ » _____ 20__ року

_____ міська (селищна, сільська) рада в особі міського (селищного, сільського) голови _____, який/яка діє відповідно до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, (далі – Місцева рада) з однієї сторони та структурний підрозділ з питань соціального захисту населення _____ районної державної адміністрації (далі – Структурний підрозділ) в особі начальника Структурного підрозділу _____, яка / який діє відповідно до Положення, іменовані разом „Сторони”, керуючись також Законом України „Про адміністративні послуги” уклали цю Угоду про співробітництво (далі – Угода) про наступне.

1. Предмет Угоди

1.1. Сторони зобов'язуються діяти спільно під час надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення з метою їх наближення до мешканців _____ територіальної громади шляхом:

- обслуговування громадян, які звертаються для отримання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, що встановлені чинним законодавством України, через Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) Місцевої ради, у т.ч. і його територіальний(ні) підрозділ(и) та / або віддалені робочі місця адміністраторів (далі – ВРМ);

- скорочення часових та інших витрат громадян, пов'язаних із отриманням адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення;

- забезпечення надання інформаційної допомоги з питань, що входять до компетенції Сторін;

- обміну інформаційними та методичними матеріалами із зазначених питань;

- проведення консультацій для обговорення та узгодження дій, спрямованих на покращення якості співпраці. Під час надання консультацій можуть розглядатися поточні та перспективні питання взаємодії між Сторонами.

1.2. Ця Угода визначає всі принципи і напрями співпраці між Сторонами щодо надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

1.3. У процесі спільної діяльності Сторони зобов'язуються будувати свої взаємовідносини на принципах законності, добровільності, рівноправності, прозорості та відкритості, відповідальності за результати спільної діяльності.

1.4. Реалізація Угоди буде здійснюватися шляхом розроблення та виконання кожною Стороною або спільно Сторонами відповідних заходів.

2. Права та обов'язки Структурного підрозділу

2.1. Сприяти всебічній інформованості населення про адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення.

2.2. Надавати адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення мешканцям _____ територіальної громади шляхом взаємодії з ЦНАП Місцевої ради згідно з переліком адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Структурний підрозділ, зокрема, визначених Переліком адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р (зі змінами) (далі – Перелік).

2.3. Відповідно до типових інформаційних карток на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом Мінсоцполітики від 11.05.2019 № 723, затвердити опрацьовані спільно з Місцевою радою інформаційні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, що надаватимуться через ЦНАП Місцевої ради.

2.4. Затвердити опрацьовані спільно з Місцевою радою технологічні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, що надаватимуться через ЦНАП Місцевої ради.

2.5. Провести навчання для працівників ЦНАП Місцевої ради в частині надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, здійснювати за запитом Місцевої ради заходи з наставництва для працівників ЦНАП, надавати консультаційну, методичну та іншу допомогу Місцевій раді для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення через ЦНАП.

2.6. У разі необхідності, здійснювати консультування суб'єктів звернення у приміщенні ЦНАП Місцевої ради за графіком, визначеним спільно з Місцевою радою.

2.7. У разі необхідності забезпечити надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення через ЦНАП Місцевої ради шляхом розміщення у цьому ЦНАП працівників Структурного підрозділу за наданими Місцевою радою робочими місцями.

2.8. В межах, передбачених чинним законодавством, забезпечувати доступ працівників ЦНАП для роботи у державних реєстрах, інформаційних системах та базах даних Міністерства соціальної політики, необхідних для організації ефективного надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

2.9. Брати участь в організації та проведенні семінарів, тренінгів, нарад, інших інформаційних та консультаційних заходів.

2.10. Здійснювати інші передбачені чинним законодавством України повноваження.

3. Права та обов'язки Місцевої ради

3.1. Здійснювати прийом заяв (вхідних пакетів документів) та видачу результатів надання адміністративних послуг Структурного підрозділу мешканцям _____ територіальної громади у ЦНАП Місцевої ради.

3.2. Сприяти доступності мешканців територіальної громади до адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення у межах територіальної громади, в тому числі шляхом створення територіальних підрозділів ЦНАП та/або ВРМ, залучення старост до надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

3.3. Забезпечити відповідність приміщення та іншої інфраструктури ЦНАП нормативним вимогам доступності осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

3.4. Сприяти застосуванню методів соціального кейс-менеджменту у роботі ЦНАП шляхом надання усіх адміністративних послуг, в т.ч. адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, за моделлю життєвих ситуацій.

3.5. Забезпечувати належну участь працівників ЦНАП та інших необхідних працівників Місцевої ради у навчальних заходах з підвищення кваліфікації щодо надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

3.6. Проводити роз'яснювальну роботу щодо адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення серед громадян, що проживають на території громади.

3.7. Надавати Структурному підрозділу пропозиції та необхідну інформацію для забезпечення якісного надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

3.8. У разі участі працівників Структурного підрозділу у наданні консультацій у приміщенні ЦНАП Місцевої ради, забезпечувати їх належними умовами праці.

3.9 У разі роботи працівників Структурного підрозділу у приміщенні ЦНАП, забезпечити їх належними робочими місцями.

3.10. Здійснювати інші передбачені чинним законодавством України повноваження.

4. Строк дії Угоди

4.1. Угоду укладено на невизначений строк у двох примірниках (по одному для кожної зі Сторін), які мають однакову юридичну силу.

4.2. Припинення дії Угоди, а також внесення змін та доповнень здійснюється за взаємною згодою Сторін. У разі бажання однієї із Сторін припинити дію Угоди, вона повинна повідомити про це іншу Сторону за два календарних місяці до дати припинення угоди.

4.3. Угода набуває чинності з дня її підписання.

5. Відповідальність Сторін та порядок розв'язання спорів

5.1. Усі спори, що виникають між Сторонами з приводу виконання умов цієї Угоди або пов'язані із нею, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

У разі недосягнення згоди шляхом переговорів, спірні питання вирішуються в судовому порядку.

5.2. Сторони несуть відповідальність одна перед одною відповідно до чинного законодавства України.

6. Місцезнаходження та банківські реквізити Сторін:

**Структурний підрозділ з питань
соціального захисту населення**

_____ районної державної адміністрації

_____ код ЄДРПОУ _____

Начальник управління

_____ ПІБ

_____ міська (селищна,
сільська) рада

_____ код ЄДРПОУ _____

_____ міський (селищний,
сільський) голова

_____ ПІБ