

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ

Кафедра соціальної роботи, управління і педагогіки

УДК 364-3-7

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА ПЕРШИМ РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ (БАКАЛАВР)
НА ТЕМУ:

**ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ТА УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ
В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА**

Виконала: студентка IV курсу, групи 461з

галузь знань:

23 Соціальна робота

спеціальності:

231 Соціальна робота

Лисенко Тетяна Євгеніївна

Керівник:

кандидат історичних наук, доцент

Малиновська Наталя Леонідівна

Рецензент:

к.н. з держ.управл., доцент

Штрирьов Олександр Миколайович

м. Миколаїв – 2024 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	7
ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПАРТНЕРСТВА В МЕЖАХ НАДАННЯ НАСЕЛЕННЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ	7
1.1. Сутність партнерства як складової соціальної роботи на рівні територіальної громади.....	7
1.2 Сучасні напрями партнерства Центру надання адміністративних послуг та Управління соціальним захистом населення.....	16
1.3 Загальна характеристика адміністративних послуг соціального характеру.....	26
Висновки до першого розділу.....	34
РОЗДІЛ 2 ЦНАП ТА УСЗН У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	36
2.1. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг.....	36
2.2. Практичний досвід з надання населенню адміністративних послуг соціального характеру на рівні територіальної громади	50
2.3 Результати дослідження щодо спектра та обізнаності населення про адміністративні послуги соціального характеру.....	61
Висновки до другого розділу	71
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ	85

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Проблематика надання населенню адміністративних послуг соціального характеру актуалізується в силу різних причин: децентралізація, необхідність підвищення рівня соціального захисту в умовах воєнного стану, недопущення інших соціальних потрясінь через існуючий складний стан речей, як безпековий, так і соціально-економічний тощо. Розуміння того, що соціальне партнерство може бути застосовано як прогресивний інструмент вирішення соціальних проблем, дає підстави розглядати його на рівні територіальної громади між Центрами надання адміністративних послуг та Управлінням соціального захисту населення.

Встановлення соціального партнерства між різними суб'єктами соціальної роботи на рівні громади, залучення членів громади до процесу планування та реалізації соціальних замовлень, програм, проектів, різнопланових заходів і акцій дає можливість для збільшення обсягів необхідних ресурсів, активізує місцеву громаду для самостійного вирішення життєвих питань, що приводить до покращення загального стану громади та її членів.

Актуальність роботи підсилюється і тому, що відбувається процес цифрової трансформації соціальної сфери, впровадження інформаційних систем, переведення в автоматизований режим більшості процесів з формування та надання адміністративних послуг соціального характеру, з яким пов'язують надії на більш швидке та ефективне вирішення багатьох питань на місцевому рівні, шляхом розбудови соціального партнерства на рівні громади.

Проблематикою вдосконалення системи соціального захисту населення на різних рівнях управління займаються такі науковці, як О. Макарова, В. Малімон, Г. Лопушняк, О. Панкевич, О. Карпенко, М. Кравченко, І. Зверева, В. Докаш; форми та методи соціальної роботи в

громаді є предметом уваги О. Безпалько, Т. Семигіной, Т. Петренко, Л. Басюк, І. Братусь, К. Іващенко; питання розвитку громад, їх вплив на прийняття рішення розкрито у працях Н. Колосовської, М. Лациби, Г. Олеснюк, Л. Пашко; сутність та принципи соціального партнерства вивчали В. Звонар, Г. Задорожний, К. Ібрагімова; різні аспекти соціального партнерства в Україні відображено у працях І. Божок, О. Бурлаки, Н. Васильєвої, Н. Романової, І. Мельник, І. Кукурудзи. М. Міщук.

Починаючи з моменту оголошення про цифрову трансформацію соціальної сфери, з'явилися нормативні документи, які забезпечують більш швидкий та прозорий процес надання адміністративних послуг, полегшують спілкування отримувачів соціальних послуг з персоналом соціальних служб, установ, департаментів.

Ці обставини зумовили необхідність проведення даного дослідження, спрямованого на визначення особливостей організації соціального партнерства у громаді та пошуку шляхів покращення практики розбудови соціального партнерства в системі надання соціальних послуг на рівні громади.

Мета бакалаврської роботи - дослідити особливості партнерства ЦНАП та УСНЗ у наданні населенню адміністративних послуг соціального характеру на рівні територіальної громади.

Об'єктом дослідження виступає соціальне партнерство як складова соціальної роботи на рівні територіальної громади

Предмет дослідження – особливості партнерства ЦНАП та УСНЗ у наданні населенню адміністративних послуг соціального характеру на рівні територіальної громади

Відповідно до мети дослідження визначено такі **завдання**:

- проаналізувати сутність партнерства як складової соціальної роботи на рівні територіальної громаді;
- визначити сучасні напрями соціального партнерства ЦНАП та УСНЗ;

- надати загальну характеристику адміністративних послуг соціального характеру на рівні територіальної громади;
- узагальнити організаційне забезпечення надання адміністративних послуг соціального характеру;
- висвітлити практичний досвід на прикладі Губиниської ОТГ в наданні населенню адміністративних послуг соціального характеру;

Методи дослідження У ході дослідження було використано: загальнонаукові методи – аналіз, синтез, конкретизація, узагальнення; емпіричні методи дослідження – аналіз документів, зокрема аналіз нормативно-законодавчих документів, планово-звітної документації Губиниської селищної ради Дніпропетровської області, наукової літератури, матеріалів досліджень та аналітичних документів, інформаційних ресурсів відкритих джерел, офіційних сайтів Міністерства соціальної політики України, Губиниської селищної ради Дніпропетровської області тощо.

Теоретичне значення полягає в узагальненні сутності та змісту соціального партнерства між ЦНАП та УСЗН у наданні населенню адміністративних послуг соціального характеру на рівні громади; в аналізі наукових праць та нормативно-законодавчого забезпечення діяльності ЦНАП та УСЗН в сучасних умовах.

Практичне значення. Основні теоретичні та практичні положення, висновки й рекомендації можуть бути використані у практичній роботі соціальних служб, центрів надання адміністративних послуг, установ соціального захисту населення на рівні територіальних громад, громадськими організаціями та іншими недержавними організаціями, що залучені до соціального захисту населення через надання різного виду адміністративних послуг соціального характеру.

Сучасний фактичний матеріал також буде корисним при підготовці лекційних та проведенні практичних занять зі студентами спеціальності 231 «Соціальна робота» з таких дисциплін, як «Соціальний захист населення»,

«Соціальна робота в територіальній громаді», «Партнерство суб'єктів соціальної роботи»; у проведенні подальших наукових досліджень з вивчення питань соціального партнерства на рівні територіальної громади в умовах воєнного стану, практик розбудови соціального партнерства у вирішенні питань соціального захисту населення України.

Експериментальна база дослідження: відділ ЦНАП Губиниської селищної ради Дніпропетровської області, Україна.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження було представлено на XXI Міжнародній науковій конференції «Ольвійський форум - 2024: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі» (20-23 червня 2024 р., Чорноморський національний університет імені Петра Могили, м. Миколаїв)

Публікації: Лисенко Т. Є. Досвід надання соціальних послуг на рівні територіальної громади в умовах воєнного стану // Ольвійський форум – 2024 : стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі : XXI Міжнар. наук. конф. м. Миколаїв : програма та тези / Чорном. нац. ун-т ім. Петра Могили. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024.– С.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів (кожен з яких поділяється на підрозділи), висновків, списку використаних джерел, який складається з найменувань, додатків. Загальний обсяг роботи – сторінок, з яких основного тексту.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПАРТНЕРСТВА В МЕЖАХ НАДАННЯ НАСЕЛЕННЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ

1.1. Сутність партнерства як складової соціальної роботи на рівні територіальної громади

Соціальна робота в громаді визначається як процес сприяння людям у покращенні їх власного мікросередовища шляхом організації колективних дій. Соціальна робота в громаді окреслюється як втручання і активізація місцевих людських ресурсів з метою вирішення соціальних проблем, підвищення рівня надання послуг і соціального функціонування її членів. Акцент при цьому робиться на посередницькій, роз'яснювальній роботі і на ініціюванні створення структур, здатних розширити можливості місцевих жителів.

Дослідник у сфері соціальної роботи М. Пейн наголошує, що громада як рівень соціальної роботи надає широкі можливості для поєднання формальних та неформальних видів допомоги. Тому соціальна робота у громаді спрямована на те, щоб посилити почуття приналежності до тієї чи іншої соціальної спільноти шляхом стимулювання зв'язків і контактів між організаціями, групами і індивідами всередині конкретної територіальної громади. Він виокремлює наступні напрями соціальної роботи в громаді:

- координація діяльності різних агенцій, які працюють в громаді;
- створення можливостей для членів громади брати активну участь у житті громади, у виробленні та реалізації тих рішень, які впливають на їх благополуччя;
- соціальне планування на рівні громади, яке має на меті аналіз соціальних умов, потреб членів громади, з метою їх покращання та задоволення;

- розвиток системи допомоги в громаді, орієнтованої на створення добровільних груп, надання необхідних соціальних послуг як спеціалістами, так і членами громади, організація груп самопомоги.

Схожої позиції дотримується і Г. Чейнен, який розглядає роботу в громаді «як активізацію безоплатної, самомотивованої діяльності мешканців, що відображає або стосується сумісного життя чи умов мешканців цієї місцевості; вона також може містити в собі діяльність органів влади або інших дійових осіб, що мобілізує або включає такі дії з боку мешканців».

Науковці Мітель та Джуді Бопп окреслили домінанту роботи в громаді – визначення її проблем та запропонували два підходи у практиці такої роботи:

- підхід на основі надання послуг;
- підхід на основі активізації громади до участі у вирішенні існуючих проблем.

Перший підхід найчастіше використовується урядовими та громадськими організаціями. При застосуванні підходу на основі надання послуг експерти чи фахівці можуть вивчати думку членів громади шляхом опитувань чи обстежень, аналізують отриману інформацію і приймають рішення про надання певних послуг, передусім на основі можливостей організації та наявних у ній ресурсів. При цьому думка членів громади про необхідність тих чи інших послуг практично не береться до уваги. Такі послуги є дуже важливими для благополуччя членів громади, але не всі послуги можуть задовольнити потреби більшості її членів, бо інколи просто бракує ресурсів, щоб це зробити.

Особливість підходу активізації громади полягає в тому, що пересічні люди визначають власні потреби, виробляють рішення і працюють, щоб виконати його. Пересічні громадяни вчаться, як працювати разом ефективно, здійснювати планування, розподіляти та залучати ресурси,

оцінювати результати роботи. Вони можуть отримувати допомогу та підтримку від фахівців соціальної сфери, але саме члени громади, а не фахівці, контролюють процес вирішення певної проблеми.

Як зазначає К. Іващенко, «низка дослідників – теоретиків та практиків у сфері соціальної роботи наголошують на важливості включення громадських ініціатив у вирішення соціальних проблем населення на місцевому рівні. Нині соціальна робота в громаді в Україні орієнтована, передусім, на розв'язання низки існуючих проблем шляхом надання різноманітних соціальних послуг населенню урядовими та громадськими організаціями». Проте, універсальна модель соціальної роботи в громаді, на переконання переважаючої більшості науковців, причетних до дослідження вказаної проблематики, сьогодні повинна базуватися на поєднанні цих дій із розвитком громадських ініціатив щодо участі у вирішенні проблем. Тому, система соціальної роботи повинна бути побудована таким чином, щоб в її реалізації брали участь не лише державні установи, але і громадянське суспільство цілому [32].

На думку О. Божок, у сучасному суспільстві актуалізуються тенденції до перерозподілу функцій суб'єкту і об'єкту управління: державна монополія поступово заміщується регулятивним механізмом з боку держави. Соціальне партнерство як аксіологічний вимір формування демократичної держави і громадянського суспільства веде до послідовних кроків щодо деінституалізації державної служби у контексті її корпоративної замкненості: від усталених форм бюрократизму до публічного адміністрування [26]

Соціальне партнерство як наукова концепція набуває розквіту з другої половини ХХ століття у зв'язку з нівелюванням «ідеї державного патерналізму». Державний патерналізм як прояв нерівноправного партнерства і соціальної пасивності не виправдовує суспільних очікувань в умовах соціально-економічного поступу і продукує суспільний запит щодо виникнення нових способів колективної взаємодії – «співучасті» [26].

Партнерство є важливою складовою соціальної роботи в громаді, що ґрунтується на співпраці між різними зацікавленими сторонами з метою досягнення спільної мети або вирішення соціальних проблем.

Соціальне партнерство — це визнання різних інтересів різних соціальних груп, визнання права кожної групи мати власні інтереси і відстоювати їх. Одночасно соціальне партнерство — це усвідомлене бажання сторін дійти взаєморозуміння, погоджуватися на компроміси, співпрацювати в ім'я соціального миру, що є важливою передумовою поступального розвитку економіки, а отже і підвищення якості життя населення, функціонування реальної соціальної держави [48, 54].

Соціальне партнерство, визнає відмінність, особливість корінних інтересів окремих соціальних груп, і одночасно передбачає усвідомлення їх взаємозалежності і неможливості існування один без одного.

Завдання соціального партнерства полягає не у нівелюванні відмінності інтересів, а, навпаки, у необхідності врахування їх неоднаковості, в проведенні узгодженої політики, яка б через взаємні поступки, компроміси, зближення позицій сторін сприяла ухваленню взаємоприйнятних рішень.

Між соціальними партнерами відносини можуть бути, як прогресивними, так і деструктивними, залежно від того, чим керуються сторони соціального партнерства, якими є методи регулювання їхніх взаємних відносин, які цінності сповідують і якими є практичні дії.

Соціальне партнерство з функціональної точки зору слід розглядати як систему правових і організаційних норм, принципів, структур, процедур (заходів), які спрямовані на забезпечення взаємодії між різними сторонами чи суб'єктами.

У контексті соціальної роботи, партнерство означає взаємодію між соціальними працівниками, клієнтами, громадськими організаціями, представниками влади та іншими сторонами, які можуть мати вплив на розв'язання певних соціальних проблем. Це означає, що соціальний

працівник працює не тільки з окремою людиною, але і з різними групами та організаціями, щоб вирішувати конкретні питання, які сприяють покращенню якості життя конкретної людини та розвитку громади в цілому.

Взаємодія з партнерами включає спільне визначення пріоритетів, розробку стратегій та планів дій, залучення ресурсів та координацію дій. Успіх партнерства залежить від відкритості та довіри між всіма сторонами, а також від того, наскільки вони можуть працювати разом, ділитися інформацією та взаємодіяти безконфліктно, швидко та ефективно.

Партнерство у соціальній роботі може виявлятися у різних формах, в залежності від контексту та завдань, що ставляться перед соціальними працівниками. Деякі варіанти партнерства у соціальній роботі включають:

- Партнерство з громадськими організаціями: соціальні працівники можуть співпрацювати з громадськими організаціями, щоб залучати ресурси та експертні знання у вирішенні соціальних проблем.

- Партнерство з органами державної влади та органами місцевого самоврядування: соціальні працівники можуть співпрацювати з місцевими владними органами, щоб забезпечити доступ до ресурсів та послуг для громади.

- Партнерство з іншими соціальними працівниками: соціальні працівники можуть співпрацювати з іншими соціальними працівниками, які мають експертизу в різних галузях, щоб забезпечити комплексний підхід до вирішення соціальних проблем.

- Партнерство з клієнтами та їхніми родинами: соціальні працівники можуть співпрацювати з клієнтами та їхніми родинами, щоб забезпечити індивідуальний та груповий підхід до розв'язання їхніх проблем.

- Партнерство з бізнесом: соціальні працівники можуть співпрацювати з бізнесом, щоб залучати ресурси та фінансову підтримку для розвитку громади та вирішення соціальних проблем.

Партнерство може допомогти соціальним працівникам залучати додаткові ресурси та експертизу для вирішення соціальних проблем; допомагати уникати дублювання зусиль та конфліктів між різними організаціями соціальної сфери. сприяти збільшенню довіри та розуміння між різними зацікавленими сторонами, що в кінцевому варіанті, сприятиме більш швидкому та успішному вирішенню соціальних питань.

Одним із ключових аспектів партнерства є визнання потреб та прав громади. Партнерство має базуватися на залученні громади до процесу прийняття рішень та реалізації соціальних програм та проектів. Це може сприяти підвищенню відповідальності соціальних працівників перед громадою та підвищенню рівня задоволеності населення отриманими адміністративними послугами соціального характеру.

Отже, партнерство є важливою складовою соціальної роботи, яка може сприяти досягненню більш успішних результатів у вирішенні соціальних проблем та розвитку громади. Це вимагає від соціальних працівників здатності до співпраці, відкритості до думок та ініціатив інших зацікавлених сторін, та вміння працювати в команді.

Також, партнерство допомагає соціальним працівникам бути більш гнучкими у вирішенні соціальних проблем, що можуть виникнути, дозволяє залучити до роботи різні зацікавлені сторони з метою ефективного реагування на нові та невідомі проблеми, які можуть виникнути у громаді. Окрім того, партнерство може допомогти соціальним працівникам виконувати свою роботу з більшою ефективністю, оскільки прискорює процес спільного розв'язання проблеми за рахунок залучення нових думок, стратегії взаємодії, що дозволяє досягати кращих результатів.

Крім того, партнерство може допомогти соціальним працівникам забезпечити більш широкий спектр послуг для клієнтів. За допомогою партнерства соціальний працівник може залучити до своєї роботи інших фахівців з різних галузей, що дозволяє забезпечити більш комплексний та цілісний підхід до вирішення проблем клієнтів.

Партнерство також може допомогти соціальним працівникам збільшити свою реактивність та адаптивність до змін у громаді, тому що умови та потреби громади змінюються з часом і різними передбачуваними та непередбачуваними подіями, і соціальним працівникам потрібно бути готовими до цього. За допомогою партнерства соціальний працівник може легше виявляти зміни в громаді та відповідати на них швидше та ефективніше [49].

Окрім цього, партнерство може допомогти соціальним працівникам покращити свої зв'язки з громадою та іншими організаціями, що діють у громаді: збільшити свою «присутність», «видимість» (про наявність соціального працівника дізнаються лише тоді, коли виникають явні проблеми, що є неправильним) в громаді та забезпечити можливості для співпраці з іншими організаціями та ініціативами. Для успішного партнерства в соціальній роботі в громаді необхідно встановлювати і підтримувати довгострокові стосунки з іншими організаціями, фахівцями та громадою. Це може бути досягнуто через партнерство, яке забезпечує більш глибоку інтеграцію та взаємодію між різними сторонами.

У відносинах між соціальним працівником та партнером важливо встановлювати зрозумілі та взаємовигідні умови співпраці. Це може включати визначення ролей та обов'язків кожної сторони, обмін інформацією та знаннями, встановлення механізмів координації та комунікації, а також розуміння та повагу до культурних різниць між партнерами [24, 54].

Успішне партнерство в соціальній роботі в громаді може бути досягнуте через розуміння та використання принципів соціальної справедливості, рівності та поваги до прав людини. Це вимагає від партнерів дотримуватись етичних норм та принципів, які забезпечують захист прав та гідність клієнтів.

У підсумку, партнерство є необхідною складовою соціальної роботи в громаді. Воно дозволяє соціальним працівникам забезпечувати більш

ефективну роботу з клієнтами, реагувати на зміни у громаді, збільшувати свою видимість та забезпечувати більш широкий спектр послуг для громади. Якщо партнерство встановлюється на основі розуміння та поваги до прав людини та соціальної справедливості, воно може забезпечувати створення більш сильної та рівної громади, де кожна людина має можливість розвиватись та розкривати свій потенціал.

Наприклад, соціальний працівник може співпрацювати з місцевими організаціями, які займаються підтримкою безпритульних та осіб, залежних від наркотичних засобів, щоб забезпечити цим людям необхідну допомогу та підтримку. Партнерство може включати спільні зустрічі, взаємний обмін інформацією та знаннями, спільне розроблення планів дій та координацію дій у випадку кризових ситуацій.

Інший прикладі, соціальний працівник може співпрацювати з місцевими школами та організаціями, що займаються дитячими проблемами, для забезпечення дітей необхідною підтримкою та допомогою в навчанні. Партнерство може включати розробку програм, що сприяють розвитку навичок та здібностей дітей, забезпечення доступу до допомоги в разі проблем, а також спільні заходи та активності, які забезпечують дітям можливість розвиватись та взаємодіяти з іншими дітьми.

Отже, партнерство є важливою складовою соціальної роботи в громаді, оскільки воно допомагає соціальним працівникам залучати додаткові ресурси та експертизу, виконувати свою роботу більш ефективно, та враховувати потреби та права громади. Партнерство вимагає від соціальних працівників здатності до співпраці, відкритості до думок та ініціатив інших зацікавлених сторін, та вміння працювати в команді.

Партнерство є важливою складовою соціальної роботи в громаді, оскільки воно дозволяє соціальним працівникам забезпечувати більш ефективну роботу з клієнтами, реагувати на зміни у громаді, збільшувати свою видимість та забезпечувати більш широкий спектр послуг для громади.

У демократичному суспільстві природним є виникнення соціального замовлення на партнерські відносини, які у різний спосіб здійснюються сторонами соціального партнерства, але об'єднані спільною метою і ґрунтуються на відчуттях довіри, солідарності і відповідальності. Форми участі держави, бізнесу і громадських організацій обумовлені пріоритетами у ресурсному забезпеченні щодо вирішення соціальних проблем і забезпечуються однаковою рівнем зацікавленості учасників партнерських відносин. Так, держава володіє сукупністю управлінських «привілей», насамперед, це законодавче право, право на реалізацію адміністративного ресурсу, а бізнес має значні фінансові можливості та інвестиційний потенціал.

Некомерційний сегмент представляє свій соціальний капітал – людські ресурси, які несуть у собі елементи самоменеджменту, творчої діяльності, креативу, інновацій, які сьогодні є «інструментами» конкурентоспроможності професійних спільнот, що урівноважують їх позиції у формуванні соціального діалогу як практики соціального партнерства. Управлінські аспекти соціального партнерства передбачають наявність принципів, методів та інструментарію налагодження діалогової взаємодії між органами державної влади, бізнесом і некомерційними організаціями.

1.2 Сучасні напрями партнерства Центру надання адміністративних послуг та Управління соціальним захистом населення

Соціальне партнерство є одним з векторів становлення і розвитку відкритого суспільства в Україні. Потужний потенціал розвитку інформаційних технологій в системі державного управління відіграє значну роль у формуванні «електронних» управлінських відносин між владою, бізнесом і некомерційним сектором.

На сучасному етапі управлінських трансформацій зазначають корпоративну готовність учасників партнерських відносин до реалізації свого соціально-професійного призначення у формі електронної комунікації. Держава як надскладна інформаційна система у порівнянні із комерційними структурами виступає «замовником» інформаційно-комунікаційних технологій з метою пристосування бюрократичної системи до суспільних запитів інформаційної доби [67].

Електронне адміністрування як функціональний вимір державного управління у сфері впровадження ІКТ створює, як іміджеву компоненту управлінської діяльності, так і дієвий механізм у пошуку ефективного соціального діалогу. Це дає більш відчутні результати у суспільному сприйнятті порівняно із довготривалими демократичними перетвореннями бюрократичного апарату.

Україна проголосила формування сервісної держави та підвищення ефективності діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг, останнім часом акцент робиться на адміністративних послугах соціального характеру. У процесі становлення України як сервісної держави були сформовані підходи до оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та населенням. Одним із таких підходів є можливість отримання вичерпного переліку адміністративних та інших послуг в одному місці [46].

Зокрема, через створення належних Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) для їхньої доступності всім мешканцям громади. Функціонування ЦНАП забезпечує наближення органів державної влади до потреб громадськості та робить систему адміністративних послуг прозорою, доступною та орієнтованою на послуги.

ЦНАП є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади, оскільки на сучасному етапі розвитку української державності головним завданням діяльності представників влади стає обслуговування громадян – споживачів електронних адміністративних послуг, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам.

ЦНАП - це інституція, яка надає послуги у сфері документообігу та адміністративних послуг для населення та підприємств. Основна мета ЦНАП полягає в спрощенні процедур взаємодії громадян та бізнесу з органами державної влади та місцевого самоврядування. Тут можна отримати різноманітні послуги, такі як видача паспортів, зміна реєстрації, видача довідок, легалізація документів, реєстрація транспортних засобів та багато іншого. Більшість послуг можна отримати безпосередньо в ЦНАП, що дозволяє значно скоротити час їх отримання та уникнути чергування в інших державних органах.

Один з головних принципів роботи ЦНАП - це максимальна доступність та зручність для громадян. Тому, ЦНАП зазвичай знаходяться у центрі міста або в місцях зручних для доїзду, та працюють у зручний для громадян графік. Також, ЦНАП регулярно проводять інформаційні кампанії та зустрічі з громадянами, що дозволяє забезпечувати більшу свідомість громадян щодо прав та можливостей, що мають в державі.

Україна активно розвиває мережу ЦНАП, з метою забезпечення якісних та доступних адміністративних послуг для населення та бізнесу. ЦНАП є одним з ключових інструментів удосконалення державного управління та забезпечення прозорості та відкритості взаємодії держави і населення.

Поява ЦНАП в Україні - результат проведення реформи державного управління, що передбачала створення одних з найбільших змін в адміністративному та документальному обслуговуванні населення, оскільки вони поєднують у собі функції кількох державних органів, що забезпечує максимальну зручність для громадян та підприємств.

У ЦНАП працюють висококваліфіковані спеціалісти, які забезпечують надання послуг на належному рівні. Для цього вони проходять спеціальні курси навчання та стажування, що дозволяє їм бути в курсі останніх змін в законодавстві та виконувати свої обов'язки на високому професійному рівні.

У ЦНАП також використовуються сучасні інформаційні технології, що дозволяє прискорити процес надання послуг та зменшити витрати на обслуговування. Наприклад, у ЦНАП можна зареєструватися в електронній черзі або записатися на певну дату та час з метою уникнення чергування та затримок. Також у ЦНАП можна отримати готові документи, замовити витяги з реєстру та інші послуги через систему електронного документообігу.

Загальна мета роботи ЦНАП полягає в поліпшенні якості життя громадян та створенні зручних та доступних послуг для населення. ЦНАП є ключовим інструментом державного управління та забезпечують прозорість та відкритість взаємодії між державою та громадянами. Тому уряд України продовжує розвивати мережу ЦНАП та поліпшує якість наданих послуг, запроваджує нові технології та спрощує процедури отримання послуг.

Основні послуги ЦНАП:

- Реєстрація місця проживання та видача довідок про реєстрацію.
- Видача довідок про доходи та майно.
- Прийом декларацій про майно та доходи.
- Надання допомоги військовим та їх сім'ям.
- Надання консультацій та інших послуг.

Таким чином, ЦНАП забезпечують доступність та якість державних послуг для громадян та підприємств. Розвиток мережі ЦНАП є одним із пріоритетних напрямів реформування державного управління в Україні, що дозволяє підвищувати якість обслуговування населення та сприяти розвитку бізнесу.

Інша державна структура - Управління соціального захисту населення - реалізує державну політику в галузі соціального забезпечення та соціального захисту населення адміністративно-територіальної одиниці, які внаслідок недостатньої матеріальної забезпеченості потребують допомоги та соціальної підтримки; підпорядковується Міністерству соціальної політики України.

Основними завданнями УСЗН є:

- Надання громадянам та бізнесу широкого спектру державних послуг.
- Підвищення якості та швидкості надання державних послуг.
- Запровадження нових технологій та підвищення рівня кваліфікації працівників.
- Оптимізація процесів надання державних послуг.
- 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 одиноким матерям;
 - допомога при усиновленні дитини.
- 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.

- 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.
- 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»

УСЗН забезпечують інноваційний підхід до надання державних послуг, що передбачає використання електронних сервісів та автоматизацію процесів. Це дозволяє зменшити час очікування, підвищити якість обслуговування та забезпечення.

Соціальне замовлення - це форма державного замовлення, яка передбачає фінансування послуг і товарів, що необхідні для задоволення соціальних потреб населення. В Україні соціальне замовлення здійснюється через партнерство між Центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП) та установами соціальної захисту населення (УСЗН).

ЦНАП - це центри, які надають адміністративні послуги населенню, в тому числі реєстрацію фізичних та юридичних осіб, видачу паспортів, реєстрацію місця проживання, дозволи на будівництво та інші. УСЗН - це установи, які забезпечують соціальний захист населення, надаючи допомогу у вирішенні соціальних проблем, таких як пенсії, допомога малозабезпеченим сім'ям, допомога особам з інвалідністю та інші [29, 43].

Партнерство між ЦНАП та УСЗН полягає у встановленні контрактів, які передбачають фінансування УСЗН з бюджету місцевої влади для надання соціальних послуг населенню. У цьому випадку ЦНАП виступає як замовник послуг, а УСЗН - як виконавець.

Соціальне замовлення може охоплювати різноманітні послуги, наприклад, надання послуг з охорони здоров'я, соціального обслуговування, освіти, культури, спорту та інших. Його реалізація дозволяє забезпечити населення якісними послугами, а також сприяє розвитку громадських організацій та підприємництва на місцевому рівні.

Одним з прикладів реалізації соціального замовлення в Україні є проект «Реформа місцевих фінансів», який започаткував уряд України у 2014 році. Однією з головних метою цього проекту було забезпечення ефективного та прозорого використання коштів, які надходять до місцевих бюджетів, зокрема, для реалізації соціального замовлення.

У рамках реформи місцевих фінансів в Україні було встановлено правила для формування місцевих бюджетів, які забезпечують більш прозоре та ефективне використання бюджетних коштів на місцях. Зокрема, у місцевих бюджетах передбачено окремий ряд статей, які передбачають виділення коштів для реалізації соціального замовлення.

Також були встановлені правила для здійснення закупівель соціальних послуг, що сприяє конкурентному середовищу для учасників ринку та забезпечує якість послуг для населення. У рамках соціального замовлення також передбачається контроль за якістю наданих послуг та їх ефективністю.

Отже, соціальне замовлення є важливим інструментом співпраці між ЦНАП та УСЗН у забезпеченні соціальної підтримки населення. Реалізація цього замовлення дозволяє забезпечити належний рівень соціальних послуг для населення, а також сприяє розвитку громадських організацій та підприємництва на місцевому рівні.

Крім того, соціальне замовлення є важливим елементом децентралізації влади в Україні, яка передбачає передачу повноважень з центрального на місцевий рівень. Це дозволяє місцевим органам влади бути ближче до потреб населення та бути більш відповідальними за реалізацію соціальної політики.

Партнерство між ЦНАП та УСЗН у реалізації соціального замовлення дозволяє забезпечити належну координацію та співпрацю між різними органами та структурами, які займаються наданням соціальних послуг. Також воно сприяє використанню різноманітних ресурсів та забезпеченню належної якості послуг для населення.

Завдяки соціальному замовленню, ЦНАП та УСЗН можуть взаємодіяти та співпрацювати, щоб забезпечити належний рівень соціальних послуг та підтримки для населення. Це важливо, особливо у тих регіонах, де люди мають обмежені можливості, щодо отримання необхідних соціальних послуг та підтримки.

Отже, соціальне замовлення є важливим інструментом співпраці між ЦНАП та УСЗН у забезпеченні соціальної підтримки населення, а також важливим елементом децентралізації влади в Україні. Це дозволяє забезпечити ефективність та прозорість використання бюджетних коштів, а

також забезпечити належний рівень соціальних послуг для населення на місцевому рівні.

Одним з прикладів успішного партнерства між ЦНАП та УСЗН в рамках соціального замовлення є реалізація програми "Доступні ліки". Ця програма передбачає надання безкоштовних лікарських засобів певним категоріям громадян, зокрема, людям з інвалідністю, дітям, які перебувають під опікою держави, ветеранам війни, особам похилого віку та іншим. Реалізація програми здійснюється за допомогою координації зусиль місцевих влад, ЦНАП та УСЗН.

У рамках цієї програми ЦНАП забезпечує реєстрацію потенційних учасників програми, перевірку їхніх прав на безкоштовні ліки та надання їм необхідної допомоги у заповненні документів. УСЗН в свою чергу відповідає за організацію та проведення закупівель лікарських засобів, контроль якості та термінів придатності до застосування лікарських засобів, а також здійснення постачання ліків в медичні заклади та аптеки.

Цей приклад демонструє, як взаємодія між ЦНАП та УСЗН у рамках соціального замовлення дозволяє забезпечити ефективну та прозору реалізацію програми, а також належний рівень соціальної підтримки для громадян.

Таким чином, соціальне замовлення як форма партнерства між ЦНАП та УСЗН має великий потенціал для забезпечення ефективної та належної реалізації соціальної політики на місцевому рівні, а також для забезпечення високої якості та доступності соціальної підтримки для громадян, які потребують допомоги держави. Однак успішне партнерство між ЦНАП та УСЗН в рамках соціального замовлення потребує чіткої координації зусиль та взаємодії між організаціями.

Крім того, соціальне замовлення може бути використане як інструмент для розвитку малого та середнього бізнесу. Наприклад, у рамках соціального замовлення ЦНАП може замовляти послуги малому бізнесу, що

дозволить стимулювати розвиток підприємництва на місцевому рівні та забезпечити якісну та доступну соціальну підтримку для громадян.

Однак для успішної реалізації соціального замовлення необхідна чітка координація зусиль між ЦНАП та УСЗН, а також ефективна взаємодія з місцевими владами та підприємствами.

ЦНАП та УСЗН - це дві різні установи, які надають різні види послуг населенню. Тому напрямки їх можливого партнерства можуть бути різними, залежно від потреб та можливостей кожної з них.

Деякі можливі напрямки партнерства між ЦНАП та УСЗН:

1. Інформаційна підтримка: ЦНАП може забезпечувати інформаційну підтримку УСЗН щодо процедур отримання адміністративних послуг, які можуть бути корисними для людей, що отримують соціальну допомогу або інші соціальні послуги.

2. Спільна робота над програмами підтримки: ЦНАП та УСЗН можуть співпрацювати у створенні та реалізації програм підтримки для людей, що потребують соціальної допомоги або інших послуг. Наприклад, можуть бути організовані спільні проекти з працевлаштування або проекти, що спрямовані на поліпшення життєвих умов цільових груп населення.

3. Обмін даними: ЦНАП може надавати УСЗН інформацію про громадян, які отримують адміністративні послуги, для поліпшення процесу надання соціальних послуг. Обмін даними може допомогти уникнути дублювання робіт та зменшити час, потрібний на обробку заявок та інших документів.

4. Взаємна підтримка: УСЗН може надавати підтримку ЦНАП у проведенні інформаційних кампаній або розповсюдженні інформації про послуги, які надаються ЦНАП. Наприклад, УСЗН може допомогти зі збором даних про тих, хто потребує допомоги від ЦНАП, та надати інформацію про доступні програми та послуги.

5. Спільна робота у сфері підвищення освіти: ЦНАП та УСЗН можуть працювати разом, щоб забезпечити підвищення освіти та навичок

громадян. Це може включати організацію спільних тренінгів, семінарів та курсів з працевлаштування, фінансового планування та інших навичок.

6. Спільна робота з іншими структурами: ЦНАП та УСЗН можуть співпрацювати з іншими структурами, які надають соціальні послуги, такими як медичні установи, навчальні заклади та організації громадського захисту. Це може допомогти забезпечити більш повний та ефективний доступ до послуг для населення.

7. Оптимізація процесів: співпраця між ЦНАП та УСЗН може сприяти оптимізації процесів надання послуг, зменшенню бюрократії та покращенню ефективності. Наприклад, УСЗН може допомогти у зборі та обробці даних, що дозволить ЦНАП зменшити час на обробку заяв та документів.

8. Розробка нових програм та послуг: ЦНАП та УСЗН можуть спільно розробляти нові програми та послуги, що відповідатимуть потребам населення. Наприклад, можуть бути створені програми для надання допомоги малозабезпеченим верствам населення або для сприяння працевлаштуванню.

9. Розвиток електронних послуг: ЦНАП та УСЗН можуть спільно розвивати електронні послуги, що спростять процес отримання послуг для населення. Наприклад, можна створити єдиний портал для надання послуг, де будуть зібрані всі необхідні документи та форми заявок.

10. Спільна робота над розвитком місцевих громад: ЦНАП та УСЗН можуть спільно робити налагодження з місцевими громадами та сприяти їх розвитку. Це може включати підтримку у створенні спільнот та груп за інтересами, підтримку в організації місцевих заходів та акцій, а також взаємодію з місцевими органами влади для вирішення місцевих проблем.

Усі ці напрямки можуть допомогти покращити співпрацю між ЦНАП та УСЗН та забезпечити більш ефективне та якісне надання послуг для населення.

1.3 Загальна характеристика адміністративних послуг соціального характеру

Основою ідеї сервісної держави та доктрини адміністративних послуг є концепція служіння державою людині/громадянину. З кінця 80-х років минулого століття багато розвинених країн світу, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія почали запроваджувати клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян, тобто організацію роботи органів влади з громадянами за принципами приватного сектору. Суть цих змін полягає у тому, щоб переорієнтувати бюрократичну машину на гнучкішу, приязнішу до громадян систему обслуговування. Тоді ж стали використовувати оцінювання роботи органів влади, що ґрунтуються на очікуваннях та уподобаннях споживачів. Серед критеріїв оцінки якості адміністративних послуг переважно виділяються: результативність, своєчасність, професійність, компетентність, привітність, зручність [43].

У публічно-правовому обігу поняття «послуга» використовується, насамперед, у країнах англо-американської сім'ї права (Велика Британія, Канада, США) та в північноєвропейських країнах (Фінляндія, Швеція). І навпаки, у країнах романо-германської сім'ї права домінуючим залишається традиційний підхід нормативного визначення відносин між владою і приватними особами через використання таких категорій, як «повноваження», «функції» та «завдання» адміністративних органів. Разом з тим, послуга – це дія, результат якої є невідокремлюваним від самої діяльності і споживається у процесі цієї діяльності.

Зазвичай, під послугою розуміють діяльність, пов'язану з задоволенням потреб особи. Послугу розглядають, як матеріальне благо, оскільки створюється корисний ефект матеріального характеру, що має особливу споживчу вартість – корисний ефект (задоволення потреб особи). Послуга не має майнового вираження, вона набувається і споживається в процесі її надання, а тому не може в подальшому бути передана іншій особі.

Адміністративна послуга – це правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи за їх заявою в процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату [23, 27].

Ознаки адміністративних послуг:

1. Адміністративні послуги надаються лише за безпосередньою ініціативою (заявою) фізичних та юридичних осіб, незалежно від самої форми заяви особи (усна чи письмова) та порядку її отримання органом влади. Немає значення, чи всі особи зобов'язані звертатися за конкретною адміністративною послугою, як, наприклад, за отриманням загальногромадянського паспорта, чи лише окремі категорії суб'єктів права, як у випадку з отриманням будь-якої ліцензії.

2. Необхідність і, відповідно, можливість отримання конкретної адміністративної послуги передбачена законом. Надання адміністративної послуги можливе лише у випадку, коли є спеціальне правове регулювання порядку надання такої послуги. Вимога особи до органу влади вчинити якісь дії на її користь може розглядатися як адміністративна послуга лише тоді, коли порядок розгляду цієї заяви є чітко регламентованим. Не можна вимагати від органу влади надати адміністративну послугу, якщо її надання не передбачено законом.

3. Закон наділяє повноваженнями щодо надання кожної адміністративної послуги відповідний орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування. За загальним правилом, за конкретною адміністративною послугою можна звернутися лише до певного (тільки одного) органу влади, визначеного законом, на відміну від інших видів звернень, які можуть бути розглянуті та вирішені більш широким колом суб'єктів.

4. Для отримання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконати певні вимоги, які встановлені законом.

5. Адміністративна послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акта, в якому вказано його адресат. При задоволенні заяви особи цей акт має типову форму (свідоцтво, ліцензія), хоча власне адміністративним актом може вважатися лише саме рішення органу про реєстрацію чи видачу свідоцтва.

Узагальнюючи погляди науковців стосовно класифікації адміністративних послуг, слід виділити основні критерії їхнього розподілу залежно від:

- змісту адміністративної діяльності; рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання; форми їх реалізації;
- предмета (характеру) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів;
- оплати (безоплатності);
- суб'єкта, що надає адміністративні послуги.

Існують різні підходи щодо класифікації адміністративних послуг, але важливими є насамперед ті класифікації, які мають практичне значення, тобто дають можливість надати рекомендації щодо покращання системи надання адміністративних послуг [24].

Для покращення якості надання адміністративних послуг на початку пропонувалося:

1. інституційно розмежувати органи, які займаються виробленням політики, та органи, які займаються поточним адмініструванням; виділити органи, які надають адміністративні послуги та зосередити їх увагу на якісному наданні таких послуг;

2. мінімізувати обсяг (номенклатуру) адміністративних послуг та залишити лише ті послуги, які зумовлені публічними інтересами, а саме переглянути і згрупувати:

а) послуги, надання яких потрібно залишити за державою та місцевим самоврядуванням;

б) послуги, які можуть бути скасовані без шкоди для суспільства та держави;

в) послуги, надання яких може бути передано недержавним суб'єктам у порядку делегування або приватизації, але має здійснюватися під контролем та під відповідальність держави або місцевого самоврядування;

3. максимально децентралізувати надання адміністративних послуг: основним суб'єктом надання адміністративних послуг мають ставати органи місцевого самоврядування. Це наблизить надання адміністративних послуг до споживачів, що зручно для останніх, сприятиме більш точному визначенню їх потреб та очікувань. Завдання щодо надання адміністративних послуг доцільно передавати через відкриті механізми тендерів, делегування недержавним інституціям з відповідним публічним фінансуванням на цю діяльність;

4. регламентувати процедуру надання адміністративних послуг: повинна ґрунтуватися на принципах цілісності (результативності) адміністративної послуги та «єдиного вікна» – приватна особа подає заяву та за потреби необхідний мінімум документів, а збирання довідок, погодження тощо має здійснюватися всередині публічної адміністрації (в органі та між органами), а не покладатися на особу. Необхідно орієнтуватися на кінцевий результат та не допускати «подрібнення» адміністративної послуги;

5. створити такі умови, щоб суб'єкти, які надають адміністративні послуги, в питанні внутрішньої організації діяльності могли діяти за принципами приватного сектору;

6. виробити стандарти надання адміністративних послуг, підставами мають бути критерії результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності;

7. створювати «універсами послуг», що дозволяє: особі в одному місці отримати всі або найбільш поширені адміністративні послуги, які надаються на певному адміністративно-територіальному рівні; вести прийом громадян протягом усього робочого часу; організувати оплату послуг на місці тощо.

Для цього на першому етапі акцентувалась увага на необхідності заохочувати співпрацю органів виконавчої влади з органами місцевого самоврядування.

Під стандартами якості адміністративних послуг слід розуміти мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, що їх повинен забезпечити адміністративний орган, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки отримувач адміністративної послуги буде задоволений її наданням.

Необхідно при визначенні стандартів якості адміністративних послуг враховувати такі критерії:

- результативність. Адміністративний орган повинен скерувати свою діяльність на те, щоб задовольнити потребу особи, тобто надати їй адміністративну послугу. Орган повинен орієнтуватися на досягнення результату, а не лише формально дотримуватися правил;
- простота. Вимоги, які ставляться до приватної особи для отримання послуги, повинні бути обґрунтованими і найпростішими. Спілкування між адміністративними органами (погодження, експертизи, повідомлення) повинно здійснюватися переважно всередині адміністрації, без залучення особи. При вдосконаленні правового регулювання необхідно максимально спростувати правила і порядок надання послуг;
- строковість, оперативність та своєчасність. Часове обмеження щодо надання адміністративної послуги означає, що послуга

повинна надаватися не пізніше визначеного строку (строковість), за можливістю якнайшвидше (оперативність) та з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації (своєчасність). Своєчасність вимагає, щоб, зважаючи на особливості окремо взятої ситуації, орган в окремих випадках діяв навіть швидше, ніж того вимагає закон. За цими ознаками своєчасність є найвищою оцінкою якості надання послуги;

- зручність. Зручно, коли всі або більшість адміністративних послуг можна отримати в одному місці (тут же оплатити їх тощо) і коли особа змушена спілкуватися з органом влади не більше двох разів (коли звертається за послугою і коли отримує позитивний результат). Зручність може включати в себе доступність (фізичну або територіальну наближеність), тобто можливість особи без непомірних (непропорційних) витрат часу, коштів та особистих зусиль відвідувати адміністративний орган. Зручно, коли особа може завітати до адміністративного органу не тільки в робочі дні й години, а й, наприклад, у вихідний день чи ввечері. Цей критерій також означає, що особі надається максимум способів звернення за послугою чи за інформацією щодо неї (наприклад особисто, поштою, електронною поштою тощо) тощо;
- відкритість. Інформація, необхідна для отримання адміністративної послуги, повинна бути відкритою та легкодоступною; передбачено консультування отримувачів послуг з усіх питань, пов'язаних з отриманням послуг;
- рівність. Однаково доброзичливо ставитися до всіх споживачів адміністративних послуг; що однакові справи повинні вирішуватись однаково, в однаковий строк, з однаковими вимогами тощо.

- мінімальна (справедлива) вартість. Вартість послуги, за загальним правилом, не повинна перевищувати вартості фактичних витрат на надання цього виду послуг; має бути визначення плати в фіксованому розмірі централізовано, зручність оплати.

Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ) є дуже затребуваними у громадян. До АПСХ належать: надання субсидій, призначення державних допомог, пільг, грошових компенсацій, встановлення різного роду соціальних статусів тощо. АПСХ надаються через центри надання адміністративних послуг, утворені міськими, селищними, сільськими радами (ЦНАП), з використанням Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада»): - адміністратором ЦНАП [19].

За статистикою адміністративні послуги соціального характеру є найбільш затребуваними і тому необхідно відпрацювати великий блок питань, який пов'язаний із їхнім належним наданням. Заступник голови Правління ЦППР В. Тимощук, як експерт, вважає помилковою централізацію повноважень від УСЗН, ОМС до ПФУ, але, як він зазначає «урядове рішення давно прийнято і нині важливо доналагодити ефективну взаємодію ЦНАП та ПФУ і УСЗН, щоб споживачі послуг мали якісні послуги незалежно від бек-офісних змін» [45, 70.].

Він визначає проблеми, пов'язані з наданням АПСХ, з якими зіштовхуються ЦНАП. Серед них:

- проблема відсутності доступу до реєстрів (які мають УСЗН та ПФУ), що вкрай ускладнює ефективне обслуговування громадян;
- брак інформування ЦНАП та споживачів послуг про результати розгляду справи від УСЗН та ПФУ;
- вимагання від громадян додаткових документів, які не зазначені в інформаційних картках послуг;

➤ суттєве порушення строків.

Стосовно останніх двох проблем, на думку В. Тимощука, їх можна вирішити зі змінами до законодавства: «Адже якщо для надання певних послуг на цьому етапі дійсно потрібно більше документів чи інформації від особи, або на вирішення справи треба більше часу – то законодавство має бути «чесним» і з громадянами, і з ЦНАП та надавачами послуг» [70].

Д. Марчак, перша заступниця Міністра соціальної політики України зазначає, що «для Мінсоцполітики є вкрай важливим реформування системи надання і соціальних послуг, і соціальних виплат. Одним із напрямів є максимальна цифровізація та екстериторіальний принцип при наданні соціальних послуг і саме в цьому Мінсоцполітики наразі має успіх». На її думку, проблеми у сфері надання адміністративних послуг соціального характеру: це не налагоджена система інформування, доступ до реєстрів (зокрема до реєстру пільговиків та реєстру Мін'юсту актів цивільного стану). До успіхів вона відносить: налаштування функціоналу для проактивного інформування щодо виплат ВПО через електронні адреси, а також проєкт спрощеного нарахування житлово-комунальних субсидій, налагодження комунікації із ЦНАП, співпраця з громадськими організаціями та експертними установами щодо підтримки та напрацювання змін у частині нормативної бази АПСХ.

Висновки до першого розділу

Соціальна робота в громаді визначається як процес сприяння людям у покращенні їх власного мікросередовища шляхом організації колективних дій. Соціальна робота в громаді окреслюється як втручання і активізація місцевих людських ресурсів з метою вирішення соціальних проблем, підвищення рівня надання послуг і соціального функціонування її членів. Акцент при цьому робиться на посередницькій, роз'яснювальній роботі і на ініціюванні створення структур, здатних розширити можливості місцевих жителів.

Державний патерналізм як прояв нерівноправного партнерства і соціальної пасивності не виправдовує суспільних очікувань в умовах соціально-економічного поступу і продукує суспільний запит щодо виникнення нових способів колективної взаємодії – «співучасті».

Партнерство у соціальній роботі може виявлятися у різних формах, в залежності від контексту та завдань, що ставляться перед соціальними працівниками. Партнерство може допомогти соціальним працівникам залучати додаткові ресурси та експертизу для вирішення соціальних проблем; допомагати уникати дублювання зусиль та конфліктів між різними організаціями соціальної сфери. сприяти збільшенню довіри та розуміння між різними зацікавленими сторонами, що в кінцевому варіанті, сприятиме більш швидкому та успішному вирішенню соціальних питань.

Основою ідеї сервісної держави та доктрини адміністративних послуг є концепція служіння державою людині/громадянину. З кінця 80-х років минулого століття багато розвинених країн світу, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія почали запроваджувати клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян, тобто організацію роботи органів влади з громадянами за принципами приватного сектору. Суть цих змін полягає у тому, щоб переорієнтувати бюрократичну машину на гнучкішу, приязнішу до громадян систему обслуговування

Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ) є дуже затребуваними у громадян. До АПСХ належать: надання субсидій, призначення державних допомог, пільг, грошових компенсацій, встановлення різного роду соціальних статусів тощо. АПСХ надаються через центри надання адміністративних послуг, утворені міськими, селищними, сільськими радами (ЦНАП), з використанням Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада» [19]): - адміністратором ЦНАП.

ЦНАП та УСЗН - це дві різні установи, які надають різні види послуг населенню. Тому напрямки їх можливого партнерства можуть бути різними, залежно від потреб та можливостей кожної з них. Можливі напрямки партнерства між ЦНАП та УСЗН:

Інформаційна підтримка: ЦНАП може забезпечувати інформаційну підтримку УСЗН щодо процедур отримання адміністративних послуг, які можуть бути корисними для людей, що отримують соціальну допомогу або інші соціальні послуги.

Спільна робота над програмами підтримки: ЦНАП та УСЗН можуть співпрацювати у створенні та реалізації програм підтримки для людей, що потребують соціальної допомоги або інших послуг. Наприклад, можуть бути організовані спільні проекти з працевлаштування або проекти, що спрямовані на поліпшення життєвих умов цільових груп населення.

Обмін даними: ЦНАП може надавати УСЗН інформацію про громадян, які отримують адміністративні послуги, для поліпшення процесу надання соціальних послуг. Обмін даними може допомогти уникнути дублювання робіт та зменшити час, потрібний на обробку заявок та інших документів.

Взаємна підтримка: УСЗН може надавати підтримку ЦНАП у проведенні інформаційних кампаній, а УСЗН може допомогти зі збором даних про тих, хто потребує допомоги від ЦНАП, та надати інформацію про доступні програми та послуги.

РОЗДІЛ 2

ЦНАП ТА УСЗН У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

2.1. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг

Розвиток організаційних механізмів надання адміністративних послуг в Україні відбувається за двома напрямками:

- удосконалення роботи центрів надання адміністративних послуг;
- цифровізації адміністративних послуг.

Як зазначається, в Україні функціонує майже 800 ЦНАП, багато з яких відповідають кращим європейським стандартам, але існують і проблеми.

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

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

Спосіб взаємодії:

- приймання від громадян заяв та документів для отримання АПСХ; формування електронної справи (заповнення відповідних електронних форм з використанням ПК «ПС «Соціальна громада»); [19]
- 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» [19].

Розміщення фронт-офісу СПСЗН у ЦНАП. Адміністративні послуги соціального характеру надаються через ЦНАП: - представником СПСЗН - для міст обласного значення [44].

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 Міністерства соціальної політики України, за наявності технічної можливості – із формуванням електронної справи (заповненням 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 зворотне інформування ЦНАП.

Послуги: всі АПСХ.

Адміністративні послуги соціального характеру надаються через ЦНАП ОМС (без використання ПК «ІС «Соціальна громада»): - адміністратором ЦНАП [44].

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 зворотне інформування ЦНАП.

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

Також зазначено, 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).

Для надання АПСХ через центри надання адміністративних послуг, утворених міськими/селищними/сільськими радами (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.

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.

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.

Для удосконалення системи соціального захисту населення усіх об'єднаних територіальних громад ведеться робота з передачі їм функцій прийняття заяв та документів громадян для призначення соціальної підтримки. З метою спрощення надання адміністративних послуг соціального характеру із застосуванням електронного документообігу

Міністерство соціальної політики України впроваджує програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» [19].

Програмний комплекс дозволяє забезпечити прийом первинних документів від громадян в ОТГ за місцем їх проживання та передавати їх в електронному вигляді управлінням соціального захисту райдержадміністраціям.

У структурних підрозділах з питань соціального захисту населення райдержадміністраціях, ОТГ та старостинських округах повинні бути визначені відповідальні особи, робочі місця яких будуть підключені до Програмного комплексу і які будуть здійснювати опрацювання заяв та документів на призначення соціальних допомог, пільг, субсидій тощо.

Варто зупинитися на програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» та розглянути його переваги і можливості.

Переваги і можливості 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 ТГ в єдиному інформаційному середовищі.
- Зменшення помилок в процесі формування даних, оскільки реквізити електронних заяв формуються з використанням централізованої нормативно-довідкової інформації. 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 ТГ 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 ТГ 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).
- Підсистема «Звітність» надає можливість формувати Звіт про кількість прийнятих та опрацьованих заяв в ТГ.

Як результат, здійснюється формування заяв:

«Пакунок малюка»

- «Муніципальна няня»
- «Для ВПО про взяття на облік»
- «Для ВПО на призначення допомоги»
- «Про надання пільг з оплати ЖКХ у грошовій готівковій формі»
- «Видачу посвідчення батькам багатодітної сім'ї»
- «ЦБІ»

Переваги і можливості 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.

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.

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.

З 16 лютого 2023 року в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери було впроваджено розділ про надавачів соціальних послуг Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг для роботи у промисловому середовищі.

Порядок та механізм ведення Реєстру визначено у Порядку формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99.

Це означає, що від 16 лютого 2023 року структурним підрозділам з питань соціального захисту населення обласних та Київської міської державних адміністрацій, які забезпечують збір та узагальнення інформації у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці щодо надавачів соціальних послуг, а також надавачам соціальних послуг більше не потрібно подавати таку інформацію до Міністерства соціальної політики України. Відтепер реєстратори з використанням програмних засобів ЄІССС самостійно здійснюють внесення інформації про надавачів соціальних послуг до розділу про надавачів соціальних послуг Реєстру.

Нагадаємо, що відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», 2019 р. надавачі соціальних послуг - юридичні особи та фізичні особи - підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру.

Станом на сьогодні триває робота реєстраторів у тестовому середовищі розділу про отримувачів соціальних послуг Реєстру. За результатом завершення тестового періоду зазначені реєстратори зможуть

працювати у промисловому середовищі для внесення інформації про отримувачів соціальних послуг.

Водночас Міністерство соціальної політики України працює над розвитком ЄІССС в частині створення електронних кабінетів надавачів соціальних послуг для внесення такими надавачами інформації про такого надавача соціальних послуг та про отримувачів соціальних послуг.

Користувачі, для яких призначений Реєстр, то ними повинні бути:
внутрішні користувачі:

Мінсоцполітики, Мінфін та Нацсоцслужба - для перегляду та здійснення аналізу відомостей, що містяться у Реєстрі;

органи місцевого самоврядування, обласні, Київська міська держадміністрації, районні, районні у м. Києві держадміністрації, виконавчі органи сільських, селищних, міських рад та їх посадові особи (реєстратори, уповноважені особи суб'єктів реєстрації).

Суб'єкт реєстрації - обласні, Київська міська, районні, районні у м. Києві держадміністрації, виконавчі органи сільських, селищних, міських рад, які відповідно до цього Порядку забезпечують ведення Реєстру;

реєстратор - це посадові особи суб'єкта реєстрації, яку уповноважено суб'єктом реєстрації на прийняття документів/відомостей, що подаються для внесення до Реєстру, та/або на внесення відомостей до Реєстру та яка має відповідні права доступу до Реєстру;

уповноважена особа суб'єкта реєстрації - посадова особа суб'єкта реєстрації, яку уповноважено суб'єктом реєстрації на прийняття рішень щодо включення документів/відомостей про надавача соціальних послуг до Реєстру/повернення поданих документів на доопрацювання та яка має відповідні права доступу до Реєстру.

Перелік документів, які мають подавати надавачі соціальних послуг до реєстратора для внесення інформації до Реєстру визначено в Порядку формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів

соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99 .

Юридичні особи та фізичні особи - підприємці, які надають соціальні послуги, обов'язково подають:

- заяву надавача соціальних послуг за формою згідно з додатком 3 ;
- перелік соціальних послуг, які має право надавати надавач соціальних послуг, їх зміст та обсяг, умови і порядок отримання за формою згідно з додатком 4 ;
- відомості про дату та результати здійсненого уповноваженими органами контролю за дотриманням надавачем соціальних послуг вимог, установлених законодавством про соціальні послуги (за наявності).

Юридичні особи та фізичні особи - підприємці крім документів/відомостей, зазначених в абзацах третьому і четвертому цього пункту, за бажанням подають:

- копії штатного розпису надавача соціальних послуг і трудових договорів з найманими працівниками;
- копії документів про освіту, свідоцтва про підвищення кваліфікації (за наявності), атестацію, неформальне професійне навчання, фаховий рівень працівників;
- копії посадових інструкцій працівників;
- копії особистих медичних книжок працівників;
- довідку територіального органу ДПС про відсутність заборгованості із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів);
- копію документа, що підтверджує право власності на приміщення або на право користування приміщеннями, які будуть використовуватися для надання соціальних послуг;

- висновок фахівця з питань технічного обстеження будівель і споруд, який має кваліфікаційний сертифікат, про відповідність приміщення ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення». У разі наявності у зазначеному висновку інформації про неможливість повністю пристосувати об'єкти надавача для потреб осіб з інвалідністю додатково подається інформація засновника (власника) надавача за погодженням із громадськими об'єднаннями осіб з інвалідністю про забезпечення розумного пристосування відповідних об'єктів згідно з частиною другою статті 27 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».

Документи, що підтверджують повноваження особи, якою подано документи/відомості, перевіряє реєстратор із використанням кваліфікованого електронного підпису посадової особи. Якщо під час подання заяви надавача соціальних послуг через електронний кабінет необхідні дані отримуються автоматично шляхом електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, додавати до заяви довідки та документи/відомості, що містять такі самі дані, не потрібно.

Юридичні особи/фізичні особи - підприємці, які надають соціальні послуги, що передбачають цілодобове перебування/проживання, нічне або денне перебування в приміщенні надавача соціальних послуг, зокрема з харчуванням (догляд, підтримане проживання, притулок тощо), соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово), та допоміжні соціальні послуги, додатково можуть подавати копії:

- висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності приміщень санітарним нормам;
- декларації відповідності матеріально-технічної бази надавача соціальних послуг вимогам законодавства з питань пожежної безпеки;

- публічного звіту про діяльність з надання соціальних послуг та документів про результати оцінювання якості соціальних послуг (для надавачів з досвідом роботи у сфері надання соціальних послуг понад три роки);
- дозвільних документів на право організації харчування або договору із суб'єктом господарювання про надання послуг з організації харчування та дозвільних документів відповідних суб'єктів господарювання на право організації харчування (для надавачів соціальних послуг з догляду, притулку тощо, якими передбачено харчування);
- свідоцтво про реєстрацію транспортних засобів або договору із суб'єктом, який надає транспортні послуги, та відповідних дозвільних документів на право надання транспортних послуг (для надавачів соціальних послуг екстрено (кризово));
- договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (для надавачів соціальних послуг з догляду особам із частковою або повною втратою рухової активності, пам'яті, особам із захворюваннями, що потребують тривалого лікування, невиліковними захворюваннями, психічними та поведінковими розладами).

Уряд розширив перелік обов'язкових для надання через ЦНАП адміністративних послуг для ветеранів та їхніх родин. міні до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», червень, 2023 р.

Відтак, для ветеранів війни, членів їхніх сімей, родин загиблих Захисників і Захисниць України, особам з інвалідністю внаслідок війни стануть доступні послуги у ЦНАП, зокрема, щодо встановлення статусів,

видачі/заміни посвідчень, продовження дії документів, призначення грошової допомоги чи компенсації тощо.

Надання належного і якісного сервісу ветеранам війни, членам їхніх сімей та родинам полеглих Воїнів є одним із пріоритетних завдань, визначених Урядом в межах формування комплексної ветеранської політики.

Для цього Міністерство ветеранів вже реалізує окремі партнерські проекти з місцевими органами влади щодо відкриття «єдиних вікон» для ветеранів. Крім того, Міністерство провело навчання для 1015 адміністраторів ЦНАП усіх областей України щодо якості надання адміністративних послуг цим категоріям осіб.

За висловом Ю. Лапутіної, «Цифровізація ветеранських послуг та їх доступність – у пріоритеті Мінветеранів. Держава та суспільство мають бути готовими до масового повернення українських Захисників і Захисниць після перемоги, сприяти їхній якісній і безпроблемній реінтеграції до родин, своїх громад. А людиноцентричний підхід до надання послуг дозволить зміцнити соціальну єдність та додасть стійкості державі.

Ухвалений документ розроблено фахівцями Міністерства у справах ветеранів України на виконання кроку 242 Плану пріоритетних дій Уряду на 2023 рік, а також для приведення чинного розпорядження №523 у відповідність до Закону України від 15.03.2022 № 2121-ІХ.

2.2. Практичний досвід з надання населенню адміністративних послуг соціального характеру на рівні територіальної громади

В умовах воєнного стану, спричиненого агресивним та повномасштабним нападом РФ на нашу державу, соціальний захист населення та надання відповідних соціальних послуг актуалізується, як ніколи. Кількість людей, які потребували сторонньої допомоги зростає в рази, а це означало необхідність миттєвого реагування з боку органів місцевого самоврядування, створення належних умов для осіб зі статусом ВПО та дотримання балансу між ними і місцевими мешканцями.

Губиниська селищна територіальна громада утворена після проведення місцевих виборів 25 жовтня 2020 року, шляхом об'єднання сільських рад.

До складу громади ввійшли 1 селище міського типу (центр громади) та 24 сільських населених пункти.

03 грудня 2020 року відбулася I установча сесія селищної ради, на якій визнали повноваження депутатів Губиниської селищної ради та селищного голови, обрали секретаря селищної ради, затвердили заступників та керуючого справами (секретаря) виконкому та 6 (шести) старост - старостинських округів громади.

З прийняттям Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо розвитку інституту старост» та з метою забезпечення представництва інтересів жителів населених пунктів Губиниської селищної ради, що увійшли до селищної територіальної громади з адміністративним центром в смт Губиниха, 03» грудня 2020 року, рішенням сесії селищної ради № 11-1/VIII утворені шість старостинські округи:

Василівський старостинський округ з центром у с. Василівка, що складається із сіл: Василівка, Всесвятське, Андріївка.

Вільненський старостинський округ з центром у с. Вільне, що складається із сіл: Вільне, Хашове.

Мар'янівський старостинський округ з центром у с. Мар'янівка, що складається із сіл: Мар'янівка, Скотувате, Новоскотувате та с - ща Мирне.

Миколаївський старостинський округ з центром у с. Миколаївка, що складається із сіл: Миколаївка, Затишне, Нове, Королівка.

Новостепанівський старостинський округ з центром у с. Новостепанівка, що складається із сіл: Новостепанівка, Варварівка, Герасимівка, Гнатівка, Івано – Михайлівка, Веселе.

Попасненський старостинський округ з центром у с. Попасне, що складається із сіл: Попасне, Надєждівка, Привільне, Тарасове.

Губиниська громада, як орган місцевого самоврядування, дотримується зазначених законодавством принципів законності, гласності, колегіальності, поєднання місцевих і державних інтересів.

Селищна рада публічна і відкрита у своїй діяльності, про що свідчить робота з висвітлення роботи ради, прийнятих документів на сесіях ради, засіданнях виконавчого комітету, робота комісії при виконкомі, а також щоденні новини про життя громади.

Створено нову версію офіційного сайту селищної ради, яка повністю відповідає вимогам зі створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 р. № 493. Створено 38 рубрик, що стосуються діяльності селищної ради та її підрозділів. Вони своєчасно наповнюються та оновлюються. Сайт легкодоступний та відкритий для жителів та гостей громади. Сайт пристосований для людей з вадами зору. Починаючи з 2021 року на сайті розміщено 54 новини, 83 оголошень, анонсів.

Селищним головою підписано Меморандум про взаємодію та співпрацю, ведеться робота по підключенню інтерактивної веб-платформи «Відкрите місто», яка спрямована на вирішення актуальних проблем мешканців громади.

Саме тоді і був створений КЗ «Центр надання соціальних послуг Губиниської селищної ради». Заслужують на увагу практики соціальної роботи КЗ «Центр надання соціальних послуг Губиниської селищної ради» Дніпропетровської області. У 2023 р. було затверджено «Стратегію розвитку Губиниської територіальної громади на період 2023-2027 років» [3], створено «Молодіжну раду при Губиниській селищній раді» та затверджено ряд цільових програм, у тому числі «Програма підвищення стійкості Губиниської територіальної громади до кризових ситуацій, викликаних припиненням надання чи погіршенням якості важливих для її життєдіяльності послуг або припиненням здійснення життєво важливих функцій на 2023-2027 роки», «Програма забезпечення безпеки та стійкості критичної інфраструктури Губиниської територіальної громади на 2023 – 2027 роки», «Програма розвитку сфери надання адміністративних послуг Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради на 2024-2027 роки», «Програма підтримки внутрішньо переміщених та/або евакуйованих осіб на 2024 рік» тощо [1].

Губиниська селищна рада здійснювала виконання своїх повноважень згідно Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», реалізовувала соціальну підтримку внутрішньо переміщеним особам, підтримувала діяльність комунальних підприємств, закладів первинної та вторинної медицини, освіти, культури, здійснювався благоустрій території громади та ремонт доріг надавалися адміністративні і соціальні послуги. В цьому році було створено «Центр надання адміністративних послуг» окремою юридичною особою та «Відділ соціального захисту населення». Також було створено «Відділ мобілізаційної, оборонної роботи, цивільного захисту, надзвичайних ситуацій та взаємодії з правоохоронними органами» як структурний підрозділ апарату управління ради.

Організовано роботу з суб'єктами господарювання щодо приведення у готовність захисних споруд цивільного захисту до використання за призначенням. Спільно з представниками Національної поліції та ДСНС

проводяться щоквартальні перевірки захисних споруд цивільного захисту (ЗСЦЗ). На території громади 12 ЗСЦЗ придатних до використання за призначенням, з них 1 протирадіаційне укриття та 11 найпростіших укриттів. З метою вжиття невідкладних заходів з оперативного реагування на надзвичайні ситуації в умовах різкої зміни погодних умов, пониження температури повітря, для запобігання випадкам переохолодження людей на території громади відкрито та функціонують 10 пунктів незламності.

Селищна рада є колегіальним органом, який представляє спільні інтереси територіальної громади. Тому все, що зроблено за звітний період, є результатом колективної роботи селищного голови, кожного депутата, постійних комісій, сесійної діяльності, виконавчого комітету селищної ради, громадського активу громади.

Селищна рада публічна і відкрита у своїй діяльності, про що свідчить робота з висвітлення роботи ради, прийнятих документів на сесіях ради, засіданнях виконавчого комітету та новини про життя громади. Сайт своєчасно наповнюється та оновлюється, який легкодоступний та відкритий для жителів та гостей громади. Починаючи з 2023 року на сайті розміщено 127 новин та оголошень. Інформаційне забезпечення сайту Губиниської селищної ради ведеться на постійній основі (висвітлення новин та поновлення інформації) в межах воєнного стану.

В 2023 році з селищного бюджету комісією з питань надання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Губиниської селищної ради Новомосковського району Дніпропетровської області, які опинилися у скрутному становищі внаслідок непередбачених обставин надана матеріальна допомога заявникам на загальну суму 1 млн. 500 тис. грн.

З метою інформування населення на інформаційному стенді, офіційному веб-сайті розміщено законодавчі акти, зразки оформлення звернень, відомості про посадових осіб, що ведуть прийом громадян та інше. Інформація в разі змін оновлюється та доповнюється.

Спектр надання соціальних послуг на рівні Губиниської територіальної громади є досить широким. У 2023 році структурним підрозділом ЦНАП та фахівцями видано 3701 довідок різного характеру, здійснено 616 операцій з реєстрації місця проживання та 635 операцій зі зняття з зареєстрованого місця проживання, було видано 2127 витягів з Реєстру територіальної громади про зареєстроване місце проживання. Було оформлено наступні соціальні виплати: субсидії – 301; пільги – 190; допомога при народженні – 89; допомога фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду – 14; допомога на проживання ВПО – 205. Спеціалістами відділу «ЦНАП» було прийнято 243 заяви по програмі «ПРИХИСТОК».

Як зазначено в «Звіті Губиниського селищного голови про роботу Губиниської селищної ради за 2023 рік»: «Плата за надання адміністративних послуг в 2023 році надійшло 327 418,63 грн, що більше на 77 418,63 грн, до затвердженого плану з урахуванням змін. У порівнянні з 2022 роком надходження збільшилися на 166 127,65 грн.; це пояснюється збільшенням кількості наданих адміністративних послуг. Плата за надання інших адміністративних послуг склала 123 288,93 грн, що становить 112,08 % до уточненого плану. У порівнянні з минулим роком надходження збільшилися на 16 271,15 грн.» [22].

Видатки селищного бюджету на галузь соціального захисту та соціального забезпечення, які було визначено у сумі 9 065 376,00 грн., профінансовано у сумі 8 860 989,54 грн. [21, 22].

«Компенсаційні виплати на пільговий проїзд автомобільним транспортом окремим категоріям громадян» виділено кошти в сумі 500 000,00 грн., профінансована в сумі – 484 025,00 грн. ;

«Пільгове медичне обслуговування осіб, які постраждали в наслідок Чорнобильської катастрофи» виділено кошти в сумі 12 920,00 грн., профінансовано в сумі – 12 907,97 грн. ;

«Заходи державної політики з питань дітей та їх соціального захисту» виділено кошти в сумі 26 000,00 грн., профінансовано в сумі – 26 000,00 грн. (придбано подарункові набори для привітання окремих категорій дітей).

«Надання соціальних гарантій фізичним особам, які надають соціальні послуги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю, хворим, які не здатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги» заплановано коштів в сумі 305 000,00 грн., профінансовано в сумі 300 420,01 грн., що становить 98,50% ;

«Забезпечення діяльності інших закладів у сфері соціального захисту і соціального забезпечення» заплановані кошти 6 446 456,00 грн. профінансовано в сумі 6 445 681,26 грн., що становить – 99,99

«Інші заходи у сфері соціального захисту і соціального забезпечення» заплановані кошти в сумі 1 550 000,00 грн. на надання матеріальної допомоги населенню що становить 100,00 %.; профінансовано 41 955,30 грн.- послуги з поховання бездомних, безрідних , невідомих громадян.

Як бачимо зі Звіту, Комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Губиниської селищної ради» протягом 2023 року надано соціальні послуги 863 особам, у тому числі: відділення соціальної допомоги вдома - 326 особам; відділення соціальної адаптації - 238 особам; відділення надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді – 299 особам [22].

У відділенні надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді фахівці з соціальної роботи проводять обстеження, вивчають потреби сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах, прийомних сімей, сімей опікунів та піклувальників, умовно засуджених осіб, осіб, звільнених з місць позбавлення волі, інших категорій, згідно з отриманими повідомленнями з різних джерел інформації. Їм надаються консультації, здійснюється соціальний супровід, допомагають в оформленні документів та надаються інші соціальні послуги згідно чинного законодавства.

На соціальній послугі супровід знаходилось 45 сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (187 осіб, із них 76 дорослих і 111 дітей),

послуги соціального супроводу отримали 5 опікунських сімей (30 осіб, з них дорослих-8, дітей - 22). Надано 41 послуга консультації фахівців та психолога за повідомленнями про постраждалих від домашнього насильства та 35 консультацій за повідомленнями щодо сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах, надано 6 консультацій за зверненнями умовно засуджених та звільнених з місць позбавлення волі осіб [21].

Здійснено 23 виїзди спільно зі Службою у справах дітей та з працівниками сектору ювінальної превенції.

Соціальні послуги надають: у відділенні соціальної допомоги вдома – 1 соціальний працівник, 26 соціальних робітників, які згідно затвердженим графікам відвідують громадян, надають необхідну допомогу відповідно індивідуального договору; у відділенні соціальної адаптації - 7 соціальних працівників; у відділенні надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді - 4 фахівця соціальної роботи, психолог.

За 2023 рік платні послуги надано 33 особам на суму 6,0 тис. грн. Згідно рішення сесії Губиниської селищної ради від 24 лютого 2023 року № 12-21/VIII надання соціальних послуг з 01.03.2023 року здійснюється на безоплатній основі.

Соціальні працівники відділення соціальної адаптації надають послуги з організації дозвілля (робота клубів ветеранів та пенсіонерів, гуртків) –87 особам, соціально-побутової адаптації (патронаж) – 151 особі [22].

У відділенні також надаються послуги консультування, представництва інтересів, інформування, допомога в оформленні документів та інші послуги, що передбачено Законом України «Про соціальні послуги», 2019 р. та державними соціальними стандартами.

Крім того, згідно графіків працівники відділення соціальної адаптації ведуть прийом в старостинських округах та надають консультації з соціальних питань непрацездатним мешканцям населених пунктів громади.

На території громади соціальні працівники організують та проводять роботу в 9 клубах пенсіонерів та ветеранів (Губиниха-1, Мар'янівка, Новостепанівка, Гнатівка, Миколаївка, Королівка, Попасне, Василівка, Всесвятське). В клубах для організації дозвілля пенсіонерів працюють різноманітні гуртки; соціальні працівники відділення проводять тематичні та святкові засідання клубів [2].

З соціальними працівниками відділення працюють 14 добровільних помічників-волонтерів, які протягом 2023 р. надавали послуги перукаря (17 особам), медичного працівника (35 особі), кураторські послуги (158 особам), послуги листоноші (22 особам), послуги електрика (34 особам). При відділенні соціальної адаптації працює пункт прокату засобів реабілітації, якими користувались 18 осіб.

Працівники Центру регулярно ведуть інформаційну сторінку у соціальних мережах, де висвітлюють інформацію з питань соціального захисту осіб, сімей, сімей з дітьми, які опинились в складних життєвих обставинах, що підвищує рівень обізнаності населення, забезпечує зворотній зв'язок і сприяє підвищенню своєчасності та якості надання соціальних послуг на рівні територіальної громади.

Одним із головних пріоритетних напрямків роботи територіальної громади Губиниської селищної ради є підвищення рівня захисту прав дітей та реалізації права кожної дитини на виховання в сім'ї.

Прийом громадян з питань захисту прав дитини здійснює Служба у справах дітей. Питання, які потребують колегіального вирішення, виносяться на розгляд комісії з питань захисту прав дитини. Протягом 2023 року службою у справах дітей вирішувалися питання щодо розроблення та здійснення заходів, спрямованих на поліпшення становища дітей, їх фізичного, інтелектуального і духовного розвитку, соціального захисту, забезпечення законних прав та інтересів, встановлення опіки/піклування, надання статусу, надання дозволів на вчинення правочинів щодо купівлі/продажу (дарування) житла дітям.

Станом на 01.01.2024 року на первинному обліку Служби у справах дітей перебуває 78 дітей з правовим статусом, з яких: 56 – влаштовано під опіку; в закладах інституційного (інтернатного) догляду поза межами ОТГ виховується 4 дітей: 1 – МОЗ, 1 – Мінсоцполіти, 2 – в профтехліцеї; 15 – в прийомних сім'ях та дитячих будинках сімейного типу; 3 – тимчасово влаштовано в сім'ї родичів/знайомих).

На обліку служби у справах дітей перебуває 42 дитини із 20 сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, та яких поставлено на облік з наступних причин: ухилення батьків від виконання батьківських обов'язків, зловживання алкоголем, скрутне матеріальне становище, тощо.

Спільно з інспекторами СЮП Новомосковського РВП ГУНП у Дніпропетровській області, фахівцями з соціальної роботи, спеціалістами служби у справах дітей проведено 16 рейдів «Діти вулиці», обстежено житлово-побутові умови 104 сімей, в результаті чого попереджено про відповідальність за неналежне виконання батьківських обов'язків – 24 батьків та ініційовано 3 притягнення до відповідальності згідно чинного законодавства (ст. 184 КУпАП).

Протягом 2023 року взято на первинний облік – 10 дітей, знято з первинного обліку – 12 дітей. Надано допомогу в реєстрації однієї дитини. Також службою у справах дітей підготовлено до Новомосковського міськрайонного суду 7 позовних заяв про позбавлення батьків батьківських прав по відношенню до 11 дітей.

Питання жорстокого поводження з дітьми та попередження насильства в сім'ї перебуває на постійному контролі служби у справах дітей Губиниської селищної ради. Спеціалістами служби у справах дітей спільно інспекторами СЮП Новомосковського РВП ГУНП у Дніпропетровській області перевіряються всі повідомлення щодо жорстокого поводження з дітьми та за участі дітей, а також здійснюються комісійні виїзди за повідомленнями на урядову гарячу лінію та звернення громадян. Також, проводиться робота щодо повернення дітей до навчального процесу.

Служба у справах дітей територіальної громади Губиниської селищної ради співпрацює з благодійною організацією «Надія і житло для дітей», яка протягом року надавала гуманітарну допомогу сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах. Родини отримували: одяг, взуття, іграшки, м'які засоби та продуктові набори, двоповерхові ліжка з матрацами.

Родини до яких було влаштовано дітей на тимчасове проживання отримували грошову допомогу у розмірі 18 000 грн. на одну дитину. Загальна кількість дітей, які отримали грошову допомогу – 16.

В рамках проекту ЮНІСЕФ «Партнерство кожній дитині» Моніторинг потреб та підтримка дітей під час війни, діти, які виховуються в опікунських родинах, отримали ноутбуки – 7 шт. та планшет з навушниками – 1 шт.

Оскільки дитячих будинків сімейного типу, прийомних та патронатних сімей на території громади немає, проводиться систематична робота щодо сприяння розвитку різних форм сімейного виховання. Також із сім'ями та дітьми проводиться робота щодо попередження насилля, протидія зловживанню алкогольними напоями та наркотичними речовинами.

Розроблено та затверджено «Програму забезпечення житлом дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, та осіб з їх числа Губиниської селищної ради на 2023-2025 роки» для отримання державної субвенції на придбання житла та можливості співфінансування з місцевого бюджету. Також, затверджено Програми соціально-економічної підтримки дітей, із сімей вразливих верств населення територіальної громади Губиниської селищної ради на 2023-2025 роки «Добре, коли ти поруч», з метою підтримки сімей групи ризику та вирішення питань, які потребують негайного реагування та «Програму захисту прав дітей та розвиток сімейних форм виховання по територіальній громаді Губиниської селищної ради на 2023 – 2025 роки», спрямовану на інформування та обізнаність населення

громади про форми влаштування дітей з метою їх створення. Станом на 25.01.2024 року замовлено рекламну продукцію з метою популяризації сімейних форм виховання .

Спеціалісти служби у справах дітей протягом звітнього періоду брали участь у проведенні щорічної акції «16 днів проти насильства», «День захисту дітей», вітали дітей з нагоди Новорічних свят, приймали участь в обласних онлайн семінарах, нарадах, конференціях.

Крім того, ведеться особистий прийом громадян, надаються консультації та роз'яснення, здійснюються виїзди для перевірки достовірності отриманої інформації та реагування на звернення громадян на Урядову гарячу лінію.

На територію громади з початку повномасштабної агресії рф 24 лютого 2024 року прибуло 2200 внутрішньо переміщених осіб, з них близько 1606 залишаються по цей день. Громада намагається підтримувати людей, які були вимушені покинути свої домівки, активно співпрацює та намагається залучити до співпраці міжнародні та національні благодійні організації та проекти.

Гуманітарну допомогу ВПО надають наступні благодійні організації: Благодійний фонд «Право на захист», що працює спільно з УВКБ ООН та під координацією Українського гуманітарного фонду, «Відділення польської гуманітарної акції в Україні», ГО «Проліска», ГО «Ти не один».

2.3 Результати дослідження щодо спектра та обізнаності населення про адміністративні послуги соціального характеру

Спектр адміністративних послуг соціального характеру, що надаються Губиниською селищною радою, досить широкий:

- призначення тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання чи перебування невідоме;
- призначення одноразової винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України «Мати-Героїня»;
- видача довідки для отримання пільг особам з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу;
- призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям;
- призначення державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами жінкам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування;
- призначення державної допомоги при народженні дитини;
- призначення одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка»;
- призначення державної допомоги при усиновленні дитини;
- призначення державної допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування;
- призначення державної допомоги на дітей одиницями матерям;
- призначення державної допомоги одному з батьків, усиновлювачам, опікунам, піклувальникам, одному з прийомних батьків, батькам-вихователям, які доглядають за хворою дитиною, якій не встановлено інвалідність;

- призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях;
- призначення державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;
- призначення надбавки на догляд за особами з інвалідністю з дитинства та дітьми з інвалідністю;
- призначення державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю;
- призначення державної соціальної допомоги на догляд;
- продовження виплати тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату;
- призначення грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I або II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею;
- призначення одноразової компенсації сім'ям, які втратили годувальника із числа учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою;
- призначення одноразової компенсації дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт;

- призначення одноразової компенсації батькам померлого учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою;
- призначення одноразової компенсації дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт, віднесеним до категорії 1, або 2, або 3; потерпілим від Чорнобильської катастрофи, віднесеним до категорії 1, або 2, або 3; потерпілим від радіаційного опромінювання, віднесеним до категорії 1 або 2;
- призначення компенсації та допомоги дітям, які постраждали від Чорнобильської катастрофи, дітям з інвалідністю, інвалідність яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, та їхнім батькам;
- призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам;
- призначення грошової компенсації особам з інвалідністю замість санаторно-курортної путівки;
- призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу (відділення спинального профілю) і назад особам, які супроводжують осіб з інвалідністю I та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку;
- призначення грошової компенсації вартості самостійного санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю;

- призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- призначення грошової компенсації особам з інвалідністю на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та транспортне обслуговування;
- призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них осіб;
- забезпечення направлення на комплексну реабілітацію (абілітацію) осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю, дітей до трьох років (включно), які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності, до державної реабілітаційної установи, що належать до сфери управління Мінсоцполітики;
- видача направлення на проходження обласної, центральної міської у м. Києві та Севастополі, республіканської в Автономній республіці Крим медико-соціальної експертної комісії для взяття на облік для забезпечення осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю автомобілем;
- видача направлення на забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших категорій осіб;
- установлення статусу, видача посвідчень батькам багатодітної сім'ї та дитині з багатодітної сім'ї;
- установлення статусу, видача посвідчень особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (відповідно до визначених категорій);
- видача посвідчень особам з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства;

- установлення статусу, видача посвідчення ветеранам праці;
- установлення статусу, видача посвідчень жертвам нацистських переслідувань;
- взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) осіб з інвалідністю;
- взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Законів України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та «Про жертви нацистських переслідувань»;
- взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам;
- вклейка фотокартки в посвідчення дитини з багатодітної сім'ї у зв'язку з досягненням 14-річного віку;
- видача дубліката та посвідчення батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;
- продовження строку дії посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;
- призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка»;
- оплата послуги патронатного вихователя та виплата соціальної допомоги на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя;
- призначення і виплата державної соціальної допомоги на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, грошового забезпечення батькам-вихователям і прийомним

батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях за принципом «гроші ходять за дитиною»;

- компенсація вартості продуктів харчування громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- виплата одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми;
- компенсація за догляд фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі;
- забезпечення направлення дітей з інвалідністю до реабілітаційної установи для надання реабілітаційних послуг за програмою «Реабілітація дітей з інвалідністю»;
- видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи;
- надання одноразової компенсації особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів;
- надання щорічної допомоги на оздоровлення особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів.

Як видно, Перелік адміністративних послуг соціального характеру є великим і охоплює різні категорії населення і різні випадки. На кожному адміністративну послугу створена інформаційна картка та технологічна карта.

У рамках дослідження «Центри надання адміністративних послуг та Управління соціального захисту населення системі соціального партнерства» було проведено анкетування отримувачів таких адміністративних послуг соціального характеру: «Призначення державної

соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям», «Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» та експертне анкетування спеціалістів ЦНАП старостинських округів Губиниської селищної ради Дніпропетровської області.

В анкетуванні прийняло участь 28 респондентів-отримувачів послуги «Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» і 18 респондентів-отримувачів послуги «Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям». Анкетування проводилося – один тиждень.

Всі респонденти дали сто відсоткову позитивну відповідь, що ознайомлені з умовами отримання адміністративної послуги, знають про підстави відмови у наданні адміністративної послуги, освідомленні про безоплатність послуг.

На питання «Від кого Ви отримуєте інформацію про адміністративні послуги соціального характеру?», внутрішньо переміщені особи дали наступні відповіді: від спеціаліста Відділу «Центр надання адміністративних послуг» - всі 28 респондентів, а чотири особи ще додали, що від знайомих, друзів, родичів і з офіційного сайту Губиниської селищної ради Дніпропетровської області також 4 особи. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України не було вказано жодного разу. Але це можна розглядати, як достатній та необхідний рівень поінформованості мешканців громади з боку спеціаліста Відділу «Центр надання адміністративних послуг», оскільки для людей важливий саме практичний аспект, а не широкі знання щодо спектру послуг.

Серед отримувачів послуги «Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям» на аналогічне питання «Від кого Ви отримуєте інформацію про адміністративні послуги соціального характеру?», отримано наступні відповіді: від спеціаліста Відділу «Центр надання адміністративних послуг» - 16 осіб з 18; і дві особи вказали від знайомих, друзів, родичів.

Приємно відзначити, що на перших позиціях опинився саме спеціаліст Відділу «Центр надання адміністративних послуг», тому що зміни відбуваються заради того, щоб люди відчули конкретну і швидку допомогу. Але поза увагою залишилися офіційний сайт Міністерства соціальної політики України і офіційний сайт Губиниської селищної ради Дніпропетровської області. Це означає, що в подальшому спеціалістам ЦНАП треба інформувати про такі ресурси, вчити мешканців територіальної громади користуватися інформаційними ресурсами, тому що вся важлива і актуальна інформація там розміщується вчасно і в доступній формі.

На питання, щодо отримання документів, які підтверджують статус ВПО, легко відповіли 22 особи, по-різному, залежить від виду документа – 6 осіб, отже ніхто не відповів, що складно. Особи зі статусом малозабезпеченої сім'ї дали наступні відповіді: по-різному, залежить від виду документа – 10 осіб, легко – 6 осіб. Звертаємо увагу, що пакети документів різні, і якщо для ВПО він є більш простим і зрозумілим і залежить від одної особи, то у малозабезпечених виникають питання і серед членів сім'ї щодо надання документів, непорозуміння серед членів сім'ї.

Але в цілому, констатуємо, що люди обізнані і знають алгоритм отримання документів не без допомоги спеціаліста Відділу «Центр надання адміністративних послуг». Також важливо зацентувати на цьому увагу і тому, що ідея створення ЦНАП, як раз і передбачала спрощення шляху отримання документів для громадян.

На питання «Який спосіб подання документів для Вас є зручним?»: 18 внутрішньо переміщених осіб відповіли, що через посадових осіб ЦНАП і 10 осіб, що через уповноважених осіб виконавчого органу сільської ради. А серед отримувачів послуги державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям: 14 через посадових осіб ЦНАП і 4 через уповноважених осіб виконавчого органу сільської ради. Відповідей: поштою; через офіційний веб-сайт Міністерства соціальної політики

України; через Єдиний державний веб-портал електронних послуг – не було зовсім ні серед першої ні серед другої категорії респондентів. Зазначимо позитив, тому що питання вирішуються саме на місцях, тобто в громаді.

Що стосується особистих даних отримувачів соціальних послуг, то було поставлено лише одне питання, з якого часу людина перебуває у статусі ВПО чи статусі малозабезпеченої сім'ї. Відповіді: від півроку до 10 років. Це питання немає сенсу коментувати, але зі звітів Губиниського селищного голови про роботу Губиниської селищної ради за 2021-2023 роки зрозуміло, що надання соціальних послуг цим та іншим категоріям населення на рівні громади здійснюється постійно і в повному обсязі [22].

На питання «Як Ви оцінюєте організаційне забезпечення надання послуги з боку спеціаліста І категорії Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради: 22 особи ВПО оцінили на «відмінно» і 6 на «добре», а серед іншої категорії - 10 «відмінно» і 8 «добре». Тому загальна оцінка є дуже позитивною.

Респонденти не висловили жодних зауважень до надання послуг з боку спеціаліста ЦНАП.

Експертне анкетування серед 7 спеціалістів старостинських округів Губиниської селищної ради показало, що справою займають дійсно спеціалісти, які прагнуть до підвищення кваліфікації, які позитивно впроваджують інформаційно-комунікативні технології у процес надання адміністративних послуг соціального характеру. Всі респонденти відповіли, що відчують реально у практичній роботі партнерство між ЦНАП та УСЗН, причому спеціалісти мають різний стаж від 10 місяців до 21 року (70 % спеціалістів мають стаж більше 10 років).

На питання «Як Ви оцінюєте обізнаність населення щодо надання адміністративних послуг соціального характеру?»: задовільно – 42,8%; добре – 28,6 %, дуже добре – 14,3%, незадовільно – 14,3%. Все ж таки, люди володіють інформацією і це полегшує, як для самого отримувача, так і для спеціаліста процес надання послуги.

На питання «Складнощі якого плану виникають у роботі з відвідувачами (отримувачами адміністративних послуг соціального характеру)?» спеціалісти зазначили, що технічного -50%, комунікаційного - 30%, психологічного та організаційного по 10%.

На питання «На Вашу думку, під час оформлення якої адміністративної послуги відвідувачі витрачають багато часу та висловлюють невдоволення, тобто як послуга є складною при отриманні?», отримали наступні відповіді:

- надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам;
- компенсація за догляд фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі;
- тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання чи перебування невідоме;
- соціальна послуга з надання тимчасового відпочинку особам, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, що потребують тривалого лікування.

З боку спеціалістів старостинських округів Губиниської селищної ради Дніпропетровської області було єдине побажання для покращення якості надання адміністративних послуг соціального характеру, а саме: оновлення технічного обладнання.

Отже, можемо засвідчити про відповідність організаційного забезпечення надання адміністративних послуг соціального характеру на рівні Губиниської селищної ради Дніпропетровської області. Населення обізнано з умовами отримання тої чи іншої адміністративної послуги, знає, до кого звертатися, з ким комунікувати.

Висновки до другого розділу

Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ) надаються через центри надання адміністративних послуг, утворені міськими, селищними, сільськими радами (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 (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.

Як бачимо зі Звіту, Комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Губиниської селищної ради» протягом 2023 року надано соціальні послуги 863 особам, у тому числі: відділення соціальної допомоги вдома - 326 особам; відділення соціальної адаптації - 238 особам; відділення надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді – 299 особам [21].

У відділенні надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді фахівці з соціальної роботи проводять обстеження, вивчають потреби сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах, прийомних сімей, сімей опікунів та піклувальників та інших категорій.

Дослідження в рамках теми показало, що населення Губиниської громади Дніпропетровської області обізнано щодо переліку адміністративних послуг соціального характеру, досить добре контактує зі спеціалістами Відділу «Центр надання адміністративних послуг Губиниської селищної ради».

ВИСНОВКИ

Соціальна робота в громаді визначається як процес сприяння людям у покращенні їх власного мікросередовища шляхом організації колективних дій. Соціальна робота в громаді окреслюється як втручання і активізація місцевих людських ресурсів з метою вирішення соціальних проблем, підвищення рівня надання послуг і соціального функціонування її членів. Акцент при цьому робиться на посередницькій, роз'яснювальній роботі і на ініціюванні створення структур, здатних розширити можливості місцевих жителів.

Державний патерналізм як прояв нерівноправного партнерства і соціальної пасивності не виправдовує суспільних очікувань в умовах соціально-економічного поступу і продукує суспільний запит щодо виникнення нових способів колективної взаємодії – «співучасті».

Партнерство у соціальній роботі може виявлятися у різних формах, в залежності від контексту та завдань, що ставляться перед соціальними працівниками. Партнерство може допомогти соціальним працівникам залучати додаткові ресурси та експертизу для вирішення соціальних проблем; допомагати уникати дублювання зусиль та конфліктів між різними організаціями соціальної сфери. сприяти збільшенню довіри та розуміння між різними зацікавленими сторонами, що в кінцевому варіанті, сприятиме більш швидкому та успішному вирішенню соціальних питань.

Основою ідеї сервісної держави та доктрини адміністративних послуг є концепція служіння державою людині/громадянину. З кінця 80-х років минулого століття багато розвинених країн світу, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія почали запроваджувати клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян, тобто організацію роботи органів влади з громадянами за принципами приватного сектору. Суть цих змін полягає у тому, щоб переорієнтувати бюрократичну машину на гнучкішу, приязнішу до громадян систему обслуговування

Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ) є дуже затребуваними у громадян. До АПСХ належать: надання субсидій, призначення державних допомог, пільг, грошових компенсацій, встановлення різного роду соціальних статусів тощо. АПСХ надаються через центри надання адміністративних послуг, утворені міськими, селищними, сільськими радами (ЦНАП), з використанням Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада»): - адміністратором ЦНАП.

ЦНАП та УСЗН - це дві різні установи, які надають різні види послуг населенню. Тому напрямки їх можливого партнерства можуть бути різними, залежно від потреб та можливостей кожної з них.

Розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі характеризується низкою проблем, що зумовлюють шляхи удосконалення цієї системи. Так, з погляду нормативно-правового забезпечення першочергове значення має ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу як основоположного законодавчого акту для сервісної діяльності органів публічної влади.

Щодо організації надання адміністративних послуг доцільним є перехід від моделі «посередник» до моделі «універсаму послуг» («one-stop-shop»), що в зарубіжній практиці виступає найсучаснішою стадією розвитку таких сервісних центрів. Для наближення ЦНАП до кращих європейських стандартів необхідно розв'язати низку конкретних проблем їхньої роботи, серед яких – недостатня інтеграція адміністративних послуг, різниця у графіках роботи ЦНАП для різних послуг, відсутність у низці випадків електронного документообігу між ЦНАП та органами влади, недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми тощо.

У напрямі цифровізації послуг Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія» потребує значного удосконалення щодо розширення переліку електронних послуг, їх систематизації й зручності для користування.

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

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

Спосіб взаємодії: приймання від громадян заяв та документів для отримання АПСХ; формування електронної справи (заповнення відповідних електронних форм з використанням ПК «ПС «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 [16, 19].

Як бачимо зі Звіту, Комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Губиниської селищної ради» протягом 2023 року надано соціальні послуги 863 особам, у тому числі: відділення соціальної допомоги вдома - 326 особам; відділення соціальної адаптації - 238 особам; відділення надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді – 299 особам [21].

У відділенні надання соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді фахівці з соціальної роботи проводять обстеження, вивчають потреби сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах, прийомних сімей, сімей опікунів та піклувальників та інших категорій.

Дослідження в рамках теми показало, що населення Губиниської громади Дніпропетровської області обізнано щодо переліку адміністративних послуг соціального характеру, досить добре контактує зі спеціалістами Відділу «Центр надання адміністративних послуг Губиниської селищної ради».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-законодавчі документи

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // Відомості Верховної Ради. – 2013. - № 32. - ст.409. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Редакція від 27.04.2024).
2. 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 в електронній формі: Закон України від 03.11.2020 р. № 943-IX. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>
3. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012 р. № 4572-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 1. – ст. 1. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text> (Редакція від 27.07.2023).
4. Про добровільне об'єднання територіальних громад: Закон України від 05.02.2015 р. № VIII // Відомості Верховної Ради. – 2015.-№13.-ст. 91. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text> (Редакція від 14.05.2020).
5. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — N 47. — Ст.256. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Редакція від 31.12.2023).
6. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. - № 24. - ст.170. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (Редакція 18.05.2024).
7. Про органи самоорганізації населення: Закон України від 11.07.2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001.– № 48.- С. 254. -Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2625-14#Text> (Редакція від 01.01.2020).

8. Про соціальний діалог в Україні : Закон України від 23.12.2010 р. №2862-VI. - Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17#Text> (Редакція від 27.05.2022).
9. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII // Відомості Верховної Ради України. - 2019. - № 18. - ст.73. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (Редакція 31.12.2023)
10. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 р. № 2558-III // Відомості Верховної Ради України. - 2001. - № 42. - ст.213. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text> (Редакц. 03.08.2023)
11. Про співробітництво територіальних громад: Закон України № 1508-VII від 17.06.2014 р.- Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text> (Редакція від 04.04.2023).
12. Інструкція щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги: затвердж. наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 19.09.2006 № 345. Режим доступу <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1098-06#Text> (Редакція від 19.12.2023)
13. Класифікатор соціальних послуг: затвердж. наказом Міністерство соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
14. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>
15. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги: Наказ Міністерства соціальної політики України від 28.10 2014 р. № 828 // Мінсоцполітики України: офіц. веб-сайт. —
Режим доступу:
https://zakononline.com.ua/documents/show/29756_29756

16. Про підключення до програмного комплексу „Інтегрована інформаційна система „Соціальна громада”: наказ Міністерства соціальної політики України від 22.01.2020 . № 45 Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/content/organizaciya-nadannya-administrativnih-poslug-socialnogo-harakteru-v-umovah-decentralizacii.html?PrintVersion>
17. Про Раду розвитку громад та територій [Електрон. ресурс]: указ Президента України від 18 грудня 2019 року № 909/2019. - Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
18. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. Офіційний вісник України. № 7, 2006. С. 376
19. Програмний комплекс „Інтегрована інформаційна система „Соціальна громада” Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/content/organizaciya-nadannya-administrativnih-poslug-socialnogo-harakteru-v-umovah-decentralizacii.html?PrintVersion>
20. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. [Електрон. ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.ua/laws/show/1353-2020>
21. Звіт про роботу КЗ «Центр надання соціальних послуг Губиниської селищної ради» за 2023 рік <https://gubiniha.dp.gov.ua/novini-ta-podiyi/novini/zvit-pro-robotu-kz-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-hubynyskoi-selyshchnoi-rady-za-2023-rik>
22. Звіт Губиниського селищного голови Єрьоменка П. В. про роботу Губиниської селищної ради за 2023 рік <https://gubiniha.dp.gov.ua/rada/zvit-selyshchnoho-holovy/2023>

Література

23. Адміністративні послуги для тебе : посіб. громадянину / [заг. ред.: Тимощук В., Школьний Є., Український Д. ; іл.: Назаров Г.]. — Київ : Москаленко О. М., 2014. — 42 с.
24. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : збірник матеріалів / В. П. Тимощук, Н. Л. Добрянська, О. В. Курінний, Є. О. Школьний; за заг. ред. В. П. Тимощука, О. В. Курінного ; Центр політико-правових реформ. — Київ : ФОП Москаленко О. М., 2015. — 428 с.
25. Божок О. І. Соціальне партнерство як форма перетворення адміністративної культури // Публічне управління та адміністрування. – 2015. - № 1. - С. 33-41. Режим доступу: <http://pag.kpi.ua/article/view/77303>
26. Бурлака О. Сутність партнерства в соціальній роботі: теоретико-методологічний аспект // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Філософія», - 2018.-№ 2. – С. 77-81.
27. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації / Н. В. Васильєва ; Акад. муніцип. упр. — Донецьк : Юго-Восток, 2013. — 379 с.
28. Гуманітарна практика. Клієнти центрів надання адміністративних послуг та соціальних служб / Н.В. Ніколаєва, Т.М. Грабовецька, О.Є. Бондаренко. - Київ: Альтернативи, 2016. - 328 с.
29. Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги населенню України органами місцевого самоврядування : навч. посіб. / С. А. Дембіцька ; за заг. ред. О. І. Остапенко ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т «Львів. Політехніка». — Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. — 209 с.
30. Дослідження оцінки потреб громад у соціальних послугах в Україні [Електронний ресурс] // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. - 2015. - № 1/4. - С. 177-178. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_23

31. Дудник М. І. Партнерство у процесі реалізації соціальної роботи // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Соціологія. Політологія. Право.-2015. - (832). - С. 228-231.
32. Жиленко Р. В. Дослідження основних потреб учасників АТО та членів їх сімей в соціальних послугах [Електронний ресурс] / Р. В. Жиленко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2018. - Вип. 1. - С. 68-73. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2018_1_16
33. Іващенко К. В. Соціальна робота в громаді [Електронний ресурс] / К. В. Іващенко // Актуальні проблеми підготовки працівників соціальної сфери : матеріали конф. / Уман. держ. пед. ун-т ім. П. Тичини. – Умань, 2016. – Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/handle/6789/4896>
34. Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад) [Електронний ресурс] / Л. І. Ільчук // Соціально-трудова відносина: теорія та практика : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана», Ін-т соц.-труд. відносин ; [редкол.: А. М. Колот (голова) та ін.]. – Київ, 2018. – № 1. – С. 114–121. – Режим доступу: <http://ir.kneu.edu.ua/handle/2010/24760>
35. Колосовська І. Удосконалення публічного управління у сфері соціальної роботи на регіональному рівні [Електронний ресурс] / І. Колосовська, О. Нема // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. – Дніпро, 2018. - Вип. 4. - С. 109-114. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2018_4_18
36. Конвенція про права людини з інвалідністю : текст Конвенції та Протоколу, коментарі до них / за заг. ред. С.Г. Буряк, Л.І. Костенко, В.І. Євтуха. – Київ : Видавничий дім «Ін Юре», 2013. – 136 с.
37. Кравченко М. В. Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / М. В. Кравченко // Демократичне врядування :

- електрон. наук. фах. вид. / Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Львів, 2014. - Вип. 14. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2014_14_8
38. Куди звернутись за допомогою? : навчально-методичний посібник для соціальних працівників / [за заг. ред. Н. І. Худолії]. - Київ : НАПН України, 2016. - 64 с.
39. Левицька Л. Партнерство як інструмент реалізації соціальних проєктів // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Педагогіка.- 2017.-№ 2.- С. 201-206.
40. Лисенко І. Є. Організаційні засади соціальної роботи з особами з інвалідністю: монографія / І. Є. Лисенко. – Харків: Видавничий дім «Слово», 2013. – 196 с.
41. Лисенко Т. Є. Досвід надання соціальних послуг на рівні територіальної громади в умовах воєнного стану // Ольвійський форум – 2024 : стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі : XXI Міжнар. наук. конф. м. Миколаїв : програма та тези / Чорном. нац. ун-т ім. Петра Могили. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024.– С.
42. Людина з інвалідністю в Україні : соціальний захист та реабілітація / за ред. Т.І. Мальованої. – Київ : Кондор, 2014. – 416 с.
43. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аналіз / Я. Б. Михайлюк ; [за заг. ред. А. А. Пухтецької] ; Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, Ф-т права та міжнар. відносин. — Київ : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2016. — 223 с.
44. Моделі надання адміністративних послуг соціального характеру через центри надання адміністративних послуг https://center.dii.gov.ua/uploads/0/73-nadanna_admin_poslug_social_nogo_harakteru_u_ta_cerez_snap.pdf
45. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимощук /

- Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.
46. Опар Н. В. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню: теоретичний аспект / Н.В. Опар // Публічне управління та митне адміністрування. – 2022. - № 2 (33). - С.5-9.
47. Організація соціального замовлення на рівні громади: Практичний посібник / за ред. Л. В. Міхно. – Київ: Кондор, 2017. – 124 с.
48. Партнерство у сфері надання послуг людям з інвалідністю : досвід та перспективи : збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 27-28 листопада 2019 р.) / [за ред. В. М. Морозової]. - Київ : Видавець Підручники і посібники, 2020. - 392 с.
49. Партнерство у сфері соціальних послуг : досвід та перспективи в Україні / [за ред. О. Беляєвої]. - Київ : Центр дослідження соціальної політики та соціальної роботи, 2018. - 188 с.
50. Пономаренко Л. І. Соціальне партнерство як спосіб удосконалення системи надання соціальних послуг на рівні громади [Електронний ресурс] / Л. І. Пономаренко // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології : науковий журнал / МОН України, Сумський держ. пед. ун-т ім. А. С. Макаренка ; [редкол.: А. А. Сбруєва, М. А. Бойченко, О. Є. Антонова та ін.]. – Суми, 2019. – № 7 (91). – С. 90–99. – Режим доступу: <https://repository.sspu.edu.ua/handle/123456789/8199> (дата звернення: 15.05.2020).
51. Попик Ю. Організація діяльності інтегрованих соціальних служб в територіальних громадах [Електронний ресурс] / Ю. Попик // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2016. - Вип. 2. - С. 193-196. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2016_2_52
52. Попович А. М. Адміністрування інтегрованих соціальних послуг на рівні громади [Електронний ресурс] / А. М. Попович // Науковий вісник

- Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2018. - Вип. 2. - С. 210-213. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2018_2_42
53. Попович А. М. Виклики функціонування соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах [Електронний ресурс] / А. М. Попович // Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів : матеріали доп. та повідомл. міжнар. наук.-практ. конф., Ужгород, 27.09.2019 р. / за ред. І. В. Козубовської, Ф. Ф. Шандора. – Ужгород, 2019. – С. 78-79. – Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/27698>
54. Потапенко С. Характерні риси об'єднаної територіальної громади [Електронний ресурс] / С. Потапенко // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму : наук. зб. / Акад. праці, соц. відносин і туризму. – Київ, 2019. - № 2. - С. 47-55. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VAPSV_2019_2_8
55. Романова Н. Ф. Соціальне партнерство : навч.-метод. посіб. / Н. Ф. Романова, І. П. Мельник ; М-во освіти і науки України, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, Ф-т соц.-екон. освіти та упр. — Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2017. — 238 с.
56. Семикіна М. М. Проблеми створення і функціонування центрів надання адміністративних послуг в умовах реформування системи надання адміністративних послуг Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави: Тези доповідей VII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 30 листопада 2018 р.). – Х., 2018.- С.276-279.
57. Симонович О. Територіальна громада як базова одиниця місцевого самоврядування / О. Симонович, Г. Панишко // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету ім. Лесі Українки. Серія: Міжнародні відносини / Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки ; [редкол.: Є. Б. Тихомирова та ін.]. - Луцьк, 2018. - № 1 (374). - С. 146-152.

- 58.Слозанська Г. І. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді [Електронний ресурс] / Г. І. Слозанська, Н. М. Горішна // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». – Хмельницький, 2016. - № 12. - С. 113-118. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2016_12_26
- 59.Слозанська Г. І. Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають [Електронний ресурс] / Г. І. Слозанська // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. - 2017. - № 1(1). - С. 267-276. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2017_1\(1\)_36](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2017_1(1)_36)
- 60.Слозанська Г. Чи здатні діючі державні соціальні агенції ефективно надавати соціальні послуги населенню на рівні ОТГ: вибіркове дослідження [Електронний ресурс] / Г. Слозанська // Social work and education. - 2017. - Vol. 4, no. 2. - С. 77-101. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/socworkeduc_2017_4_2_9
- 61.Соловей І. Партнерство у соціальній роботі з молоддю в контексті розвитку громадянського суспільства // Соціальна педагогіка: теорія та практика.- 2019.-№1.-С. 80-88.
- 62.Соціальна робота: підручник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. О. М. Мандзій, І. І. Василенко, О. В. Іванченко. – Київ: Карпенко, 2017. – 408 с.
- 63.Соціальне замовлення та його роль у забезпеченні якості надання соціальних послуг: Методичні рекомендації / Міністерство соціальної політики України. – Київ : Міністерство соціальної політики України, 2015. – 27 с.
- 64.Соціальне замовлення як інструмент ефективного забезпечення соціальних послуг: Науковий збірник / за ред. І. В. Марченко, І. І. Левченко. – Київ: Видавничий дім «Слово», 2016. – 238 с.

65. Стасюк І. І. Сутність партнерства в соціальній роботі з сім'єю // Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія: Педагогіка та психологія. - 2019. - № 33. - С. 166-171.
66. Ткаченко Л. Партнерство як складова соціальної роботи з молодіжними організаціями // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Соціологія. - 2018. - № 44. - С. 100-104.
67. Формування мережі ЦНАП як інструмент підвищення якості надання адміністративних послуг: Науково-аналітичний звіт / за ред. О. О. Мацегори. – Київ: Інститут економіки та прогнозування НАН України, 2016. – 86 с.
68. Школьний Є. Центри надання адмінпослуг: проблеми якості їх сервісу для громадян і бізнесу. URL: <http://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsentry-nadannya-adminposlug-problemy-yakosti-yih-servisudlyagromadyan-i-biznesu> (дата звернення: 4.07.2021)
69. Як інтегрувати у ЦНАП адміністративні послуги соціального характеру https://decentralization.ua/uploads/library/file/687/Integratsiya-poslug-sotsialnogo-harakteru_15.01.pdf
70. Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги» : посіб. для посад. особи / Центр політ.-прав. реформ, Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України ; [авт.-упоряд. В. Тимошук]. — Київ : Москаленко О. М., 2014. — 138 с.
71. Як створити належний ЦНАП в ОТГ? : Досвід інституційного створення ЦНАП в рамках Програми «U-LEAD з Європою» : [посібник] / експерти Програми «U-LEAD з Європою». — 2018. — Листопад. — 364 с.

ДОДАТКИ

Додаток 1

АНКЕТА

Шановний відвідувачу! Шановна відвідувачко!

Просимо надати відповіді у рамках дослідження «Центри надання адміністративних послуг та Управління соціального захисту населення в системі соціального партнерства» з метою виявлення недоліків та пошуку їх подолання. Відповіді використовуються виключно в навчальних цілях.

Дякуємо за співпрацю!

1. Чи ознайомлені Ви з умовами отримання адміністративної послуги **«Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям»**:

Так Ні

2. Від кого Ви отримуєте інформацію про адміністративні послуги соціального характеру (дайте кілька відповідей):
 1. від спеціаліста Відділу «Центр надання адміністративних послуг»;
 2. від знайомих, друзів, родичів;
 3. з офіційного сайту Міністерства соціальної політики України;
 4. з офіційного сайту Губиниської селищної ради Дніпропетровської області.
3. На Вашу думку, отримати документи, які підтверджують статус малозабезпеченої сім'ї, Вам:
 1. легко;
 2. складно;
 3. по-різному, залежить від виду документа.

4. Чи існують непорозуміння серед членів Вашої сім'ї, щодо необхідності та бажання своєчасно надавати документи для отримання виплат:

Так Ні

5. Який спосіб подання документів для Вас є зручним:

1. через уповноважених осіб виконавчого органу сільської ради;
2. через посадових осіб ЦНАП;
3. поштою;
4. через офіційний веб-сайт Міністерства соціальної політики України;
5. через Єдиний державний веб-портал електронних послуг.

6. Чи знаєте Ви про підстави для відмови у наданні адміністративної послуги:

Так Ні

7. Як Ви оцінюєте організаційне забезпечення надання послуги з боку спеціаліста І категорії Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради:

1. відмінно;
2. добре;
3. задовільно.

Кілька слів про сім'ю:

Кількість членів сім'ї _____

Кількість працюючих _____

З якого часу перебуваєте у статусі малозабезпечена сім'я

АНКЕТА

Шановний відвідувачу! Шановна відвідувачко!

Просимо надати відповіді у рамках дослідження «Центри надання адміністративних послуг та Управління соціального захисту населення в системі соціального партнерства» з метою виявлення недоліків та пошуку їх подолання. Відповіді використовуються виключно в навчальних цілях.

Дякуємо за співпрацю!

4. Чи ознайомлені Ви з умовами отримання адміністративної послуги **«Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»**:

Так Ні

5. Від кого Ви отримуєте інформацію про адміністративні послуги соціального характеру (дайте кілька відповідей):
- 5. від спеціаліста Відділу «Центр надання адміністративних послуг»;
 - 6. від знайомих, друзів, родичів;
 - 7. з офіційного сайту Міністерства соціальної політики України;
 - 8. з офіційного сайту Губиниської селищної ради Дніпропетровської області.
6. На Вашу думку, отримати документи, які підтверджують статус ВПО, Вам:
- 6. легко;
 - 7. складно;
 - 8. по-різному, залежить від виду документа.
9. Який спосіб подання документів для Вас є зручним:

8. через уповноважених осіб виконавчого органу сільської ради;
9. через посадових осіб ЦНАП;
10. поштою;
11. через офіційний веб-сайт Міністерства соціальної політики України;
12. через Єдиний державний веб-портал електронних послуг.

5. Чи знаєте Ви про підстави для відмови у наданні адміністративної послуги:

Так Ні

13. Ця послуга надається Вам:

Платно Безоплатно

14. Як Ви оцінюєте організаційне забезпечення надання послуги з боку спеціаліста I категорії Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради:

4. відмінно;

5. добре;

6. задовільно.

З якого часу перебуваєте у статусі внутрішньо переміщеної особи _____

АНКЕТА

Шановні колеги!

Просимо надати відповіді у рамках дослідження «Центр надання адміністративних послуг та Управління соціального захисту населення в системі соціального партнерства» з метою виявлення недоліків та пошуку їх подолання. Відповіді використовуються виключно в навчальних цілях.

Дякуємо за співпрацю!

1. Як Ви оцінюєте обізнаність населення щодо надання адміністративних послуг соціального характеру:

1. добре.
2. дуже добре.
3. задовільно;
4. незадовільно.

2. Складнощі якого плану виникають у роботі з відвідувачами (отримувачами адміністративних послуг соціального характеру):

1. технічного;
2. психологічного;
3. комунікаційного;
4. організаційного.

3. Чи полегшують саме для Вас роботу з відвідувачами впровадження інформаційно-комунікаційних технологій:

Так Ні Важко сказати

4. Чи є потреба для Вас, як спеціаліста, у підвищенні кваліфікації:

Так Ні Важко сказати

5. На Вашу думку, під час оформлення якої адміністративної послуги відвідувачі витрачають багато часу та висловлюють невдоволення, тобто як послуга є складною при отриманні
-
-

6. Щоб Ви порадили для покращення якості надання населенню адміністративних послуг соціального характеру на рівні територіальної громади
-
-

7. На Вашу думку, партнерство між Центром надання адміністративних послуг і Управлінням соціального захисту населення відчують відвідувачі:

Так Ні Важко сказати

Ваш стаж роботи в цій сфері _____

Додаток 4

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ начальника
управління соціального
захисту населення
Новомосковської
райдержадміністрації
від 10.11.2023 № 55-з

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
адміністративної послуги
**„ВИДАЧА ДОВІДКИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПІЛЬГ ОСОБАМ З ІНВАЛІДНІСТЮ,
ЯКІ НЕ МАЮТЬ ПРАВА НА ПЕНСІЮ ЧИ СОЦІАЛЬНУ ДОПОМОГУ”**

Інформація про суб'єкт надання адміністративної послуги та / або центр надання адміністративних послуг	
1	<p>Місцезнаходження</p> <p>1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Черкаської селищної ради Адреса: вул. Гагаріна, 14, смт. Гвардійське, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51270 <i>Територіальний підрозділ</i> Адреса: вул. Лісна, 24, смт. Черкаське, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51272</p> <p>2. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Личківської сільської ради Адреса : вул.Центральна,58-А, с. Личкове, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл.,51140 <i>Територіальний підрозділ</i> Адреса: вул.Незалежності,10, с. Бузівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл.,51120</p> <p>Адреса: вул.40 років Перемоги,1, с. Приорільське, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл.,51122</p> <p>3. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради</p>

	<p>Адреса: вул. Шевченко, 16, смт. Губиниха, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51250 Територіальний підрозділ</p> <p>Адреса: вул. Українська, 1, с. Василівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51273</p> <p>Адреса: вул. Мороза, 44, с. Новостепанівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51234</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 19, с. Мар'янівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51261</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 63, с. Попасне, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51242</p> <p>Адреса: вул. Перемоги, 23, с. Вільне, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51260</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 50А, с. Миколаївка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51254</p> <p>4. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради</p> <p>Адреса: вул. Шевченка, 42, м. Перещепине, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51220 Територіальний підрозділ</p> <p>Адреса: вул. Лесі Українки, 20, с. Голубівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51230</p> <p>Адреса: вул. Лісова, 2, с. Багате, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51224</p> <p>Адреса: вул. Калинова, 21-а, с. Керносівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51226</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 1-а, с. Михайлівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51240</p> <p>Адреса: вул. Шевченка, 73, с. Шандрівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51314</p> <p>5. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Піщанської сільської ради</p>
--	---

		<p>Адреса: вул. Молодіжна, 29, смт. Меліоративне, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51217</p> <p>Територіальний підрозділ</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 4, с. Піщанка, Новомосковський район, Дніпропетровська область, 51283</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 182, с. Знаменівка, Новомосковський район, Дніпропетровська область, 51280</p> <p>Адреса: вул. Покровська, 1, с. Орлівщина, Новомосковський район, Дніпропетровська область, 51215</p> <p>6. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Магдалинівської селищної ради</p> <p>Адреса: вул. Центральна, 46, смт. Магдалинівка, Новомосковський р-н, Дніпропетровська обл., 51100</p>
2	Інформація щодо режиму роботи	<p>1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Черкаської селищної ради</p> <p>Понеділок, середа, четвер, п'ятниця: 08:00 - 15:00 год. Вівторок: 12:00 - 20:00 год. Без перерви на обід Субота, неділя - вихідні дні</p> <p>Територіального підрозділу</p> <p>Понеділок, середа, четвер, п'ятниця: 08:00 - 15:00 год Вівторок: 11:00 - 18:00 год. Без перерви на обід Субота, неділя - вихідні дні</p> <p>2. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Личківської сільської ради:</p> <p>Понеділок, вівторок, четвер: 08:00 - 17:00 год Середа: 08:00 - 20:00 год. П'ятниця: 08:00 - 15:45 год. Без перерви на обід Субота, неділя - вихідні дні</p> <p>Територіального підрозділу</p> <p>Понеділок, вівторок, середа, четвер: 08:00 - 17:00 год. П'ятниця: 08:00 - 15:45 год. Перерва: 12:00 - 12:45 год. Субота, неділя - вихідні дні</p>

		<p>3. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради: Понеділок, вівторок, середа, четвер : 08.00 - 17.00 год. П'ятниця: 08.00 - 16.00 год. Субота, неділя, святкові дні – вихідні дні <i>Територіального підрозділу</i> Понеділок, вівторок, середа, четвер: 08.00 - 17.00 год. П'ятниця: 08.00 - 16.00 год. Субота, неділя, святкові дні – вихідні дні</p> <p>4. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради Понеділок, вівторок, середа: 08:00 - 15:00 год. Четвер: 08:00 - 20:00 год. П'ятниця, суббота: 08:00 - 15:00 год. Без перерви на обід Неділя - вихідний день <i>Територіального підрозділу</i> Понеділок, вівторок, середа, четвер: 08:00 - 17:15 год. П'ятниця: 08:00 - 16:00 год. Перерва: 12:00 - 13:00 год. Субота, неділя - вихідні дні.</p> <p>5. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Піщанської сільської ради Понеділок, вівторок, середа, четвер: 08:00 - 17:00 год. П'ятниця: 08:00 - 16:00 год. Без перерви на обід Субота, неділя - вихідний день <i>Територіального підрозділу</i> Понеділок, вівторок, середа, четвер: 08:00 - 17:00 год. П'ятниця: 08:00 - 16:00 год. Перерва: 12:00 – 12:45 год. Субота, неділя - вихідні дні.</p> <p>6. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Магдалинівської селищної ради Понеділок, вівторок, середа: 08:00 - 17:00 год Четвер: 08:00 - 20:00 год. П'ятниця: 08:00 до 16:00 год. Без перерви на обід Субота, неділя - вихідні дні</p>
--	--	--

3	Телефон / факс, електронна адреса, офіційний веб-сайт	<p>1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Черкаської селищної ради Тел. 0674524640, 0674524630 Електронна пошта : snarcherk@gmail.com Веб-сайт: cherk.otg.dp.gov.ua</p> <p>2. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Личківської сільської ради Тел.: +38(098) 519 22 48 Електронна пошта:lychsnar@ukr.net Вебсайт :https://lychksil.otg.dp.gov.ua https://e-services.dp.gov.ua <i>Територіального підрозділу</i></p> <p>с. Бузівка: Тел.: +38(097) 543 65 02 Електронна пошта:byzsnar@ukr.net Вебсайт :https://lychksil.otg.dp.gov.ua https://e-services.dp.gov.ua</p> <p>с. Приорільське: Тел.: +38(097) 350 19 45 Електронна пошта :priocsnar@ukr.net Вебсайт :https://lychksil.otg.dp.gov.ua https://e-services.dp.gov.ua</p> <p>3. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Губиниської селищної ради Електронна пошта : selisnaradagubiniska@gmail.com</p> <p>4. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради Тел.: +38(096)3476-683 Електронна пошта: snar@pereschepynske.otg.dp.gov.ua Вебсайт: https://pereschepynske.otg.dp.gov.ua <i>Територіального підрозділу</i></p> <p>с. Голубівка Тел.: +38(097) 0199-035 Електронна пошта: snar@pereschepynske.otg.dp.gov.ua Вебсайт: https://pereschepynske.otg.dp.gov.ua</p> <p>с. Багате Тел.: +38(096) 9277-571 Електронна пошта: snar@pereschepynske.otg.dp.gov.ua</p>
---	---	--

		<p>Вебсайт: https://pereschepynske.otg.dp.gov.ua</p> <p>с. Керносівка Тел.: +38(068) 8362-774 Електронна пошта: snar@pereschepynske.otg.dp.gov.ua Вебсайт: https://pereschepynske.otg.dp.gov.ua</p> <p>с. Михайлівка Тел.: +38(068) 8362-646 Електронна пошта: snar@pereschepynske.otg.dp.gov.ua Вебсайт: https://pereschepynske.otg.dp.gov.ua</p> <p>с. Шандрівка Тел.: +38(098) 2141-803 Електронна пошта: snar@pereschepynske.otg.dp.gov.ua Вебсайт: https://pereschepynske.otg.dp.gov.ua/ua</p> <p>5. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Піщанської сільської ради Тел./факс (0569)386-142 Електронна пошта: pischankasnar@ukr.net Вебсайт: https://pischanka.otg.dp.gov.ua</p> <p>6. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Магдалинівської селищної ради Тел.: +38(098)8678495 Електронна пошта : tcnapmagotg@gmail.com Вебсайт : https://magd.otg.dp.gov.ua</p>
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги		
4	Закони України	Закон України „Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні” від 21.03.1991 № 875-ХІІ
5	Акти центральних органів виконавчої влади	Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.09.2015 № 946 „Про затвердження форми та Порядку видачі довідки для отримання пільг інвалідами, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05.10.2015 за № 1198/27643
Умови отримання адміністративної послуги		
6	Підстава для отримання	Відсутність у особи з інвалідністю права на пенсію чи соціальну допомогу відповідно до Законів України „Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю”, „Про

		державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю”
7	Перелік необхідних документів	Заява особи з інвалідністю або її законного представника для видачі довідки для отримання пільг (далі – заява); копія паспорта особи з інвалідністю (у разі якщо звертається його законний представник – копії паспорта законного представника та документа, що підтверджує його повноваження); копія довідки до акта огляду медико-соціальною експертною комісією за формою, наведеною у первинній обліковій документації № 157-1/о „Виписка з акта огляду медико-соціальною експертною комісією”, затвердженою наказом Міністерства охорони здоров’я України від 30.07.2012 № 577, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 05.09.2012 за № 1504/21816; одна кольорова фотокартка особи з інвалідністю розміром 3,5 x 4,5 см
8	Спосіб подання документів	Заява та документи подаються заявником особисто або уповноваженою ним особою суб’єкту надання адміністративної послуги
9	Платність (безоплатність) надання	Адміністративна послуга надається безоплатно
10	Строк надання	П’ять робочих днів з дня отримання заяви суб’єктом надання адміністративної послуги
11	Перелік підстав для відмови у наданні	Подання недостовірних даних; виникнення у особи права на пенсію чи соціальну допомогу відповідно до Законів України „Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю” або „Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю”, та призначення таких пенсії або соціальної допомоги
12	Результат надання адміністративної послуги	Видача довідки для отримання пільг / відмова в наданні довідки для отримання пільг
13	Способи отримання відповіді (результату)	Заявником особисто або уповноваженою ним особою

Начальник управління

Вікторія ПОЛОВИНКА