

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА
МОЛОДІЖНОЇ ПОЛІТИКИ
ВІННИЦЬКОЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

Організація роботи «фронт»-офісів соціального захисту населення в місцевих громадах з надання адміністративних послуг соціального характеру

Наталя Квят

Заступник директора Департаменту-начальник управління
соціальної підтримки та державних гарантій

СТРАТЕГІЧНА ЦІЛЬ - НАБЛИЖЕННЯ АПСХ ДО МЕШКАНЦІВ ГРОМАД

2014 - одна із головних цілей децентралізації влади та реформи місцевого самоврядування

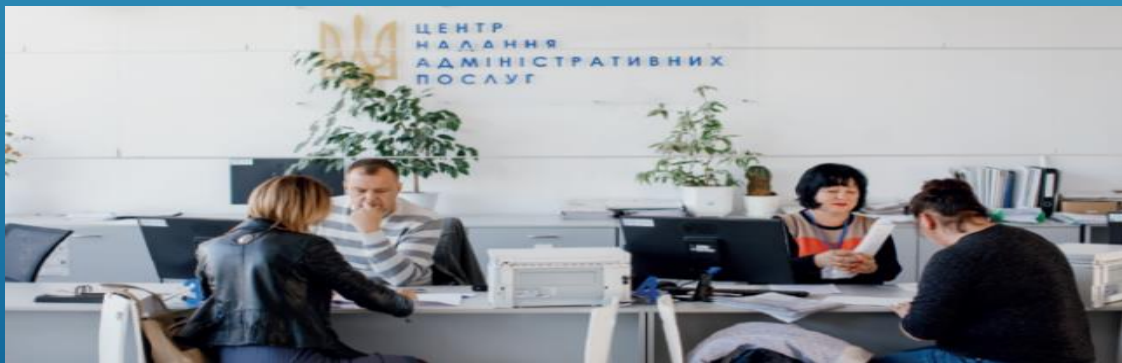
Створення для мешканців громад належних умов для отримання доступних і якісних послуг

Надання адміністративних послуг соціального характеру

Отримання АПСХ в повному обсязі та в зручних умовах, незалежно від того де мешкає людина

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг (ОВВ, ОМС) за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав або обов'язків такої особи



ЗУ «Про адміністративні послуги»

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг.



ЗУ «Про соціальні послуги»

Кількість
адміністративних
послуг

136

38,7%

Кількість
адміністративних
послуг соціального
характеру

50

Розпорядження КМУ від 11.10.2017 №782-р

Адміністративні послуги соціального характеру

БАЗОВІ АПСХ

Державні допомоги
Житлові субсидії
Пільги

Потрібні практично кожній людині
протягом життя

Є наймасовішими (найпопулярнішими)
з точки зору кількості звернень

Пріоритет 2020

Організація роботи «фронт» та «бек»-офісів соціального захисту населення в місцевих громадах, які забезпечують надання мешканцям громад адміністративні послуги соціального характеру

Впровадження в роботу «фронт»-офісів соціального захисту населення місцевих громад ПК «Соціальна громада»



Розроблено алгоритм дій з організації роботи «фронт/бек»-офісів

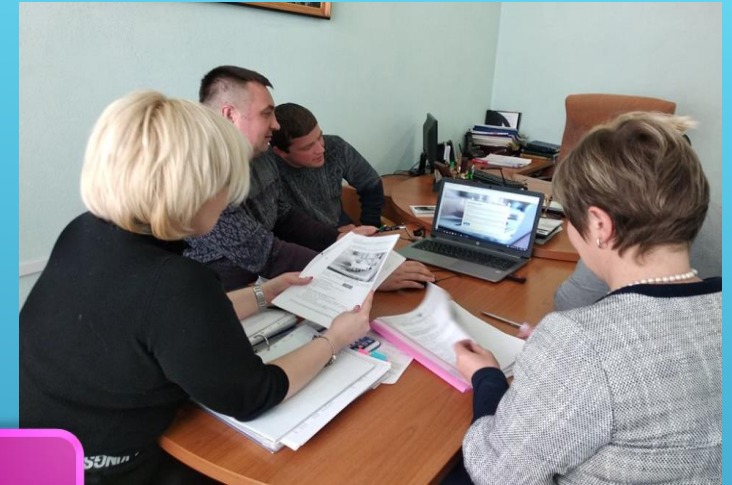


Створено робочу групу для організації роботи «фронт/бек»-офісів



Інформаційно-аналітичний центр з обслуговування установ соціального захисту населення

Бек-офіс (ОСЗН)



Департамент соціальної та молодіжної політики ОДА



Фронт-офіс (місцева громада)



СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА

Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»— це клієнт-серверний WEB-додаток, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців місцевих громад



ПК «ІС «Соціальна громада» об'єднує у єдиному інформаційному середовищі

«ФРОНТ»-офіс
ОМС

«БЕК»-офіс
ОСЗН

! Підрозділ ОМС, який здійснює прийом документів мешканців для надання АПСХ

Три моделі «фронт»-офісу:

ЦНАП

СП соціального захисту ОМС

Уповноважена особа

! Орган соціального захисту населення, який приймає рішення про надання АПСХ

ПЕРЕВАГИ ТА МОЖЛИВОСТІ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА» ДЛЯ ОМС

- Об'єднання актуальних та узгоджених даних із усіх ОТГ в єдиному інформаційному середовищі.
- Зменшення помилок в процесі формування даних, оскільки реквізити електронних заяв формуються з використанням централізованої нормативно- довідкової інформації. 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 електронних заяв з «прикріпленими» сканованими копіями документів, прискорить процес призначення (перерахунку) соціальної допомоги та компенсаційних виплат.
- Інтеграція з діючими програмними комплексами - АСОПД/КОМТЕХ-СОЦ, ЄДАРП, Житлові субсидії.
- Отримані електронні заяви опрацьовуються спеціалістами СПСЗН, після опрацювання, в ОТГ передається повідомлення про призначення (відмову) допомоги із зазначенням її розміру та терміном дії.
- Гнучкість ПК «ІС «Соціальна громада» дозволяє швидко змінювати ролі, права та функції користувачів системи, на нові з додатковими функціями.
- Швидке реагування на постійні зміни в законодавстві.
- Формування електронного «журналу реєстрації звернень» дозволяє керівнику ОТГ та спеціалістам СПСЗН виконувати моніторинг опрацювання заяв та здійснювати швидкий пошук звернень за будь-якою ознакою (до прикладу, заяви з повним або неповним пакетом документів, станом опрацювання заяви, видом допомог, статусом заяви тощо).
- Уніфікація форматів ділових процесів та оптимізація роботи користувачів, що забезпечується використанням особистих кабінетів на кожному рівні.
- В ПК «ІС «Соціальна громада» розроблена підсистема «Звітність».

ПЕРЕВАГИ ТА МОЖЛИВОСТІ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА» ДЛЯ МЕШКАНЦІВ ГРОМАД

- 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.

Сервер
ІОЦ Міністерства соціальної політики
України

МШ
Крипто
сервер



ENTERNET



МШ
Крипто
сервер

Уповноважена
особа
Старостинськ
ого округу



МШ
Крипто
сервер

Уповноважена
особа ЦНАП



МШ
Крипто
сервер

Уповноважена
особа ОТГ



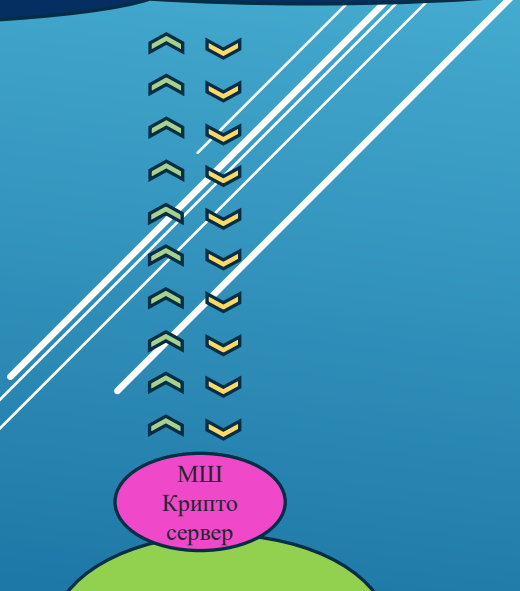
МШ
Крипто
сервер

Уповноважена
особа СПСЗН



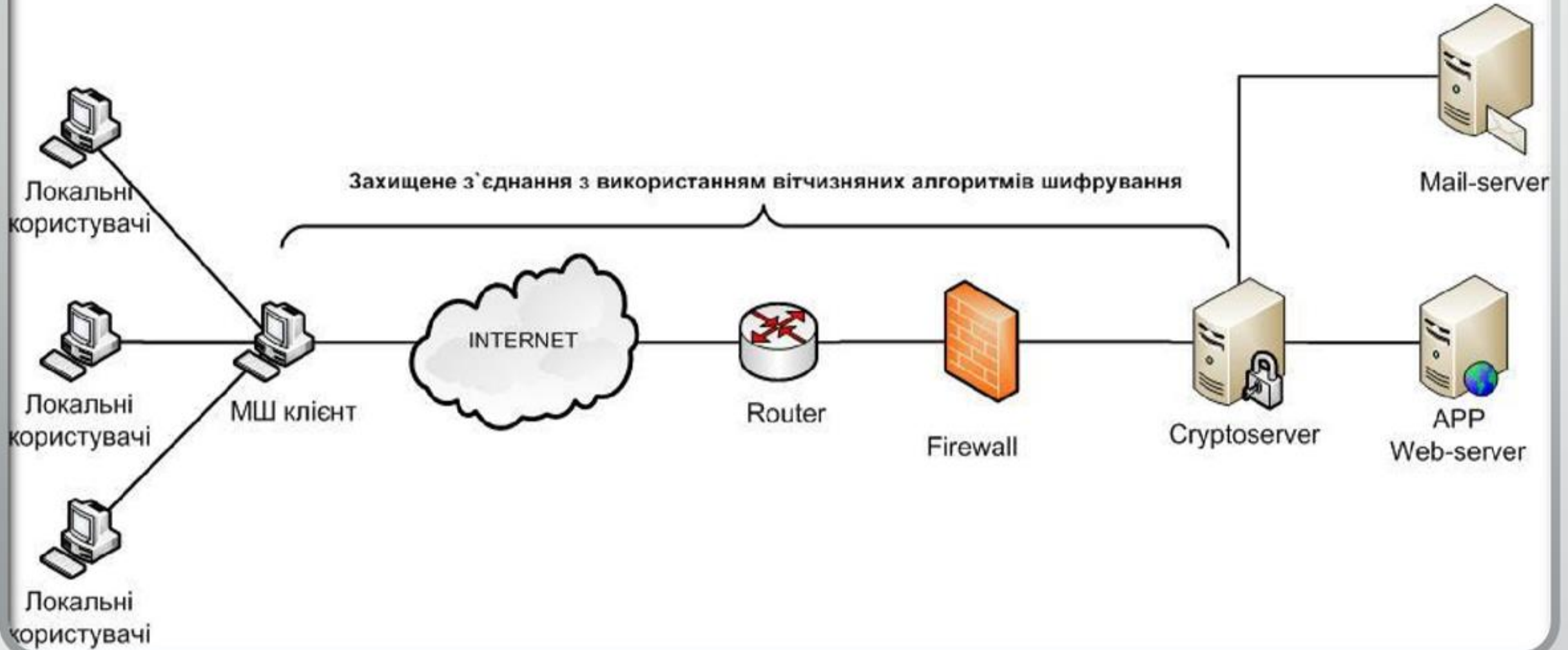
МШ
Крипто
сервер

Уповноважена
особа ОДА



Користувачі

ІОЦ Мінсоцполітики



РОЛІ ТА ФУНКЦІЇ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА»

Уповноважена особа сільської/селищної/міської або старостинського округу – (userSta)

Уповноважена особа центру надання адміністративних послуг – (userCnap)

Уповноважена особа сільської/селищної/міської або старостинського округу з додатковою функцією – (super_userSta) в ОТГ

Уповноважена особа центру надання адміністративних послуг з додатковою функцією – (super_userCnap) в ОТГ

Фронт-офіс

Уповноважена особа структурного підрозділу з питань соціального захисту населення виконавчого органу ОТГ

Уповноважена особа СПСЗН

Бек-офіс

- Формування електронної заяви в межах відповідного старостату як користувач userSta або userCnap;
- Формування електронної анкети;
- Коригування даних електронної заяви, створеної в межах відповідного старостату як користувач userSta або userCnap;
- Перегляд журналу звернень, який складається із заяв, створених в межах відповідного старостату;
- Передача електронних заяв на перевірку до ОТГ;
- Отримання результатів опрацювання заяв в СПСЗН;

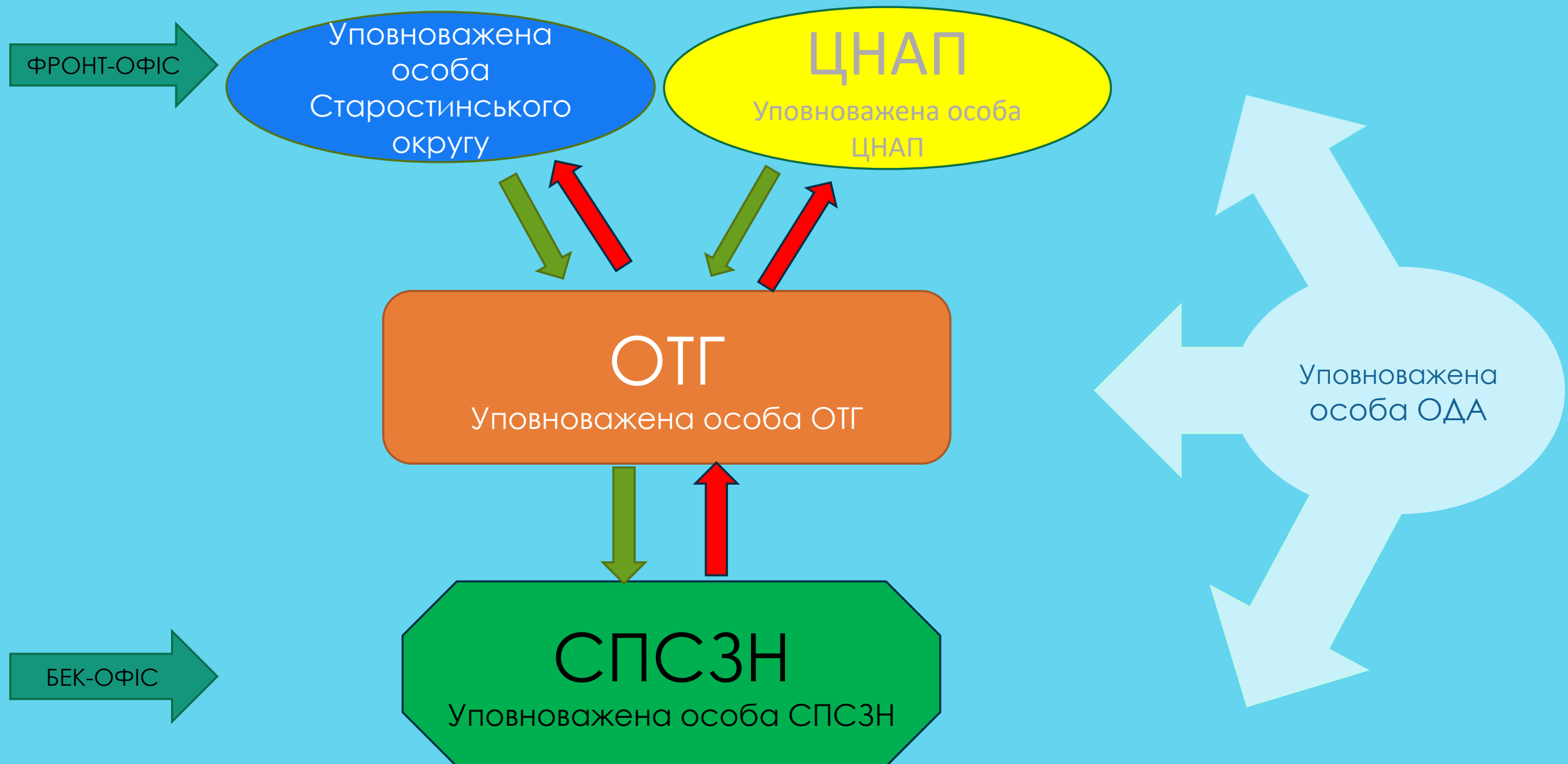
- Формування електронної заяви в межах відповідного старостату як користувач super_userSta або super_userCnap
- Формування електронної анкети;
- Коригування даних електронної заяви, створеної в межах відповідного старостату як користувач super_userSta або super_userCnap;
- Перегляд журналу звернень, який складається із заяв, створених в старостаті як користувач super_userSta;
- Перевірка сформованих електронних заяв створених в межах відповідного старостату як користувач super_userSta;
- Передача перевірених електронних заяв на опрацювання в СПСЗН;
- Отримання результатів опрацювання заяв в СПСЗН

Ці користувачі можуть приймати заяви від заявників свого старостату та будь якого старостату громади. Додатково ці користувачі виконують перевірку та передачу перевірених електронних заяв на опрацювання в СПСЗН

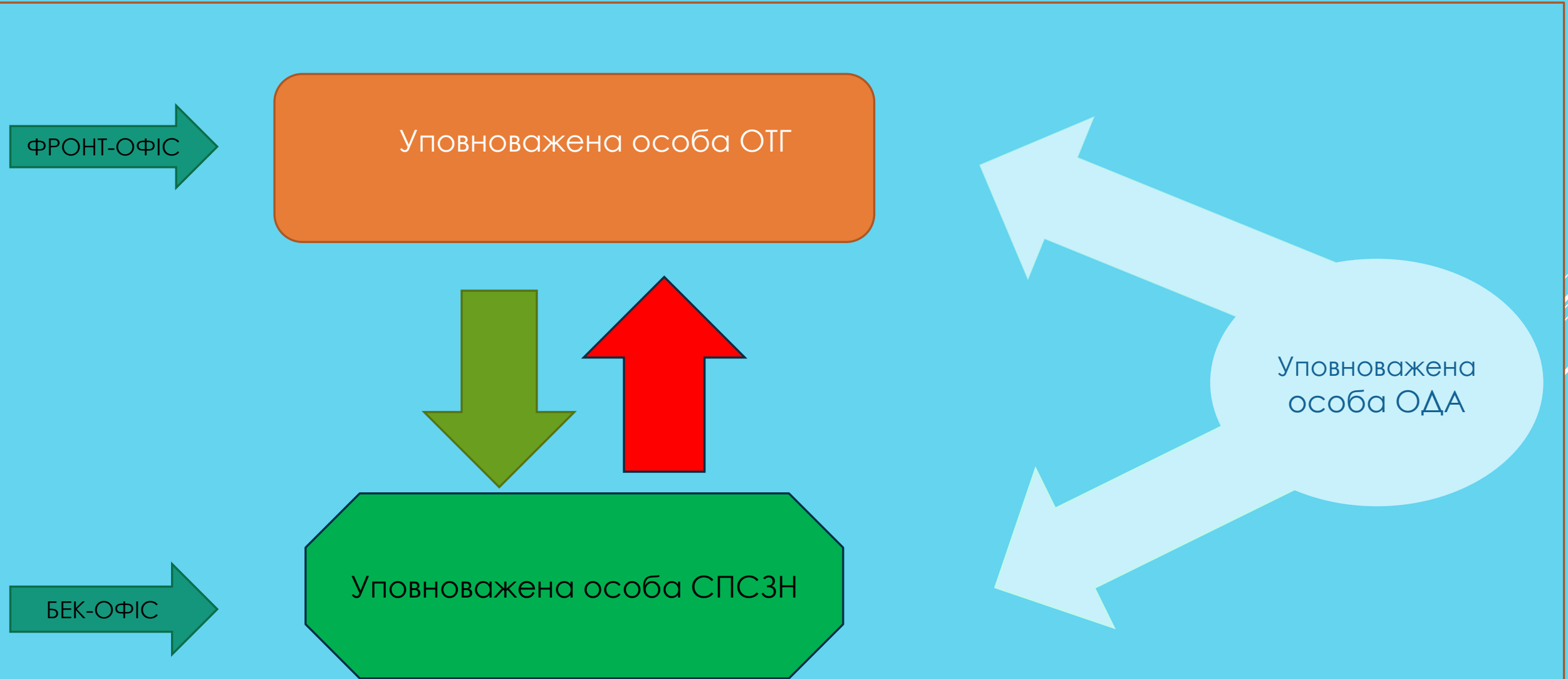
- Перегляд журналу звернень, який складається із заяв, створених в межах ОТГ;
- Перевірка сформованих електронних заяв створених в межах ОТГ;
- Повернення електронної справи на доопрацювання до відповідного старостату чи ЦНАП;
- Передача перевірених електронних заяв на опрацювання в СПСЗН;

- Перегляд Журналу звернень суб'єктів, що входять до складу відповідного СПСЗН районного рівня ;
- Перевірка правильності оформлення електронної справи і повноти прикріплених сканованих документів, які сформовані в структурних підрозділах з питань соціального захисту населення виконавчих органів ОТГ;
- Повернення електронної справи на доопрацювання до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення виконавчих органів ОТГ;
- Вивантаження із журналу реєстрації звернень перевіреної електронної справи в програмні комплекси АСОПД/КОМТЕХ-СОЦ , ЄДАРП та Житлові субсидії;
- Завантаження із програмних комплексів АСОПД/КОМТЕХ-СОЦ , ЄДАРП та Житлові субсидії рішень про призначення, або відмову у призначенні, або взяття пільговика на облік, або відмову у взятті на облік.

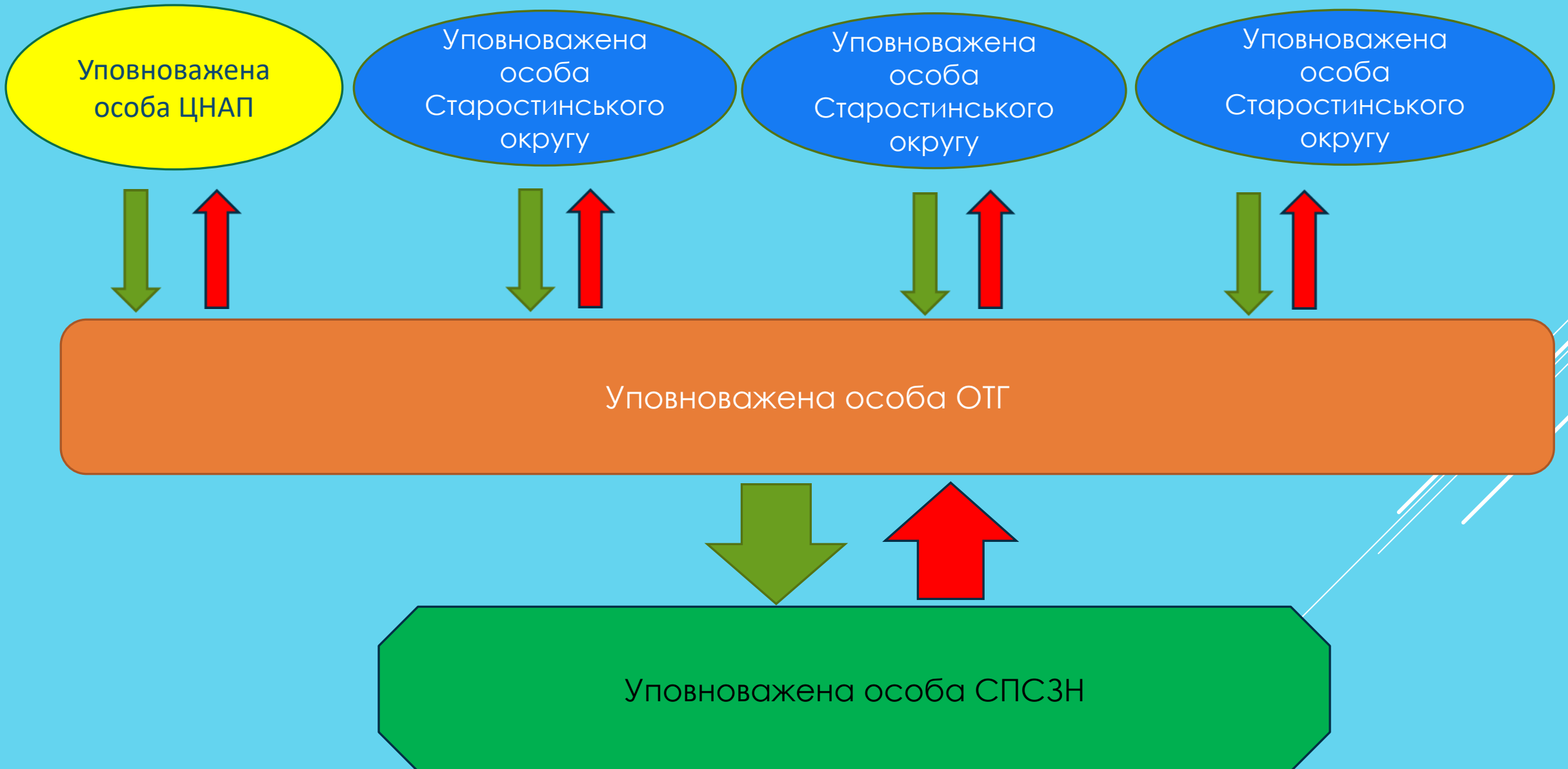
КОРИСТУВАЧІ ТА ОСОБИСТІ КАБІНЕТИ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА»



КОРИСТУВАЧІ ТА ОСОБИСТІ КАБІНЕТИ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА»



КОРИСТУВАЧІ ТА ОСОБИСТІ КАБІНЕТИ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА»



СТАТУСИ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ ПК «СОЦІАЛЬНА ГРОМАДА»

Формування заяви

– створення заяви в особистому кабінеті УПО старостинського округу/ЦНАП

Заяву передано до ОТГ

– сформована заява передається в особистий кабінет Уповноваженої посадової особи структурного підрозділу з питань соціального захисту населення виконавчого органу ОТГ (особистий кабінет УПО ОТГ)

Заяву повернуто на формування заяви

– заява перевірена в особистому кабінеті УПО ОТГ та повернута на доопрацювання в особистий кабінет УПО старостинського округу/ЦНАП

Заяву перевірено та передано до СПСЗН

– заява перевірена в особистому кабінеті УПО ОТГ та передана в особистий кабінет спеціаліста СПСЗН

Заяву повернуто до ОТГ

– заява перевірена в особистому кабінеті спеціаліста СПСЗН та повернута на доопрацювання в особистий кабінет УПО ОТГ

Заяву перевірено на рівні СПСЗН

– заява перевірена та може бути вивантажена у вигляді файлу з розширенням *.DAT для передачі на подальше опрацювання в структурному підрозділі управління соціального захисту населення районного рівня (СПСЗН)

Заяву вивантажено в СПСЗН

– створено файл з розширенням *.DAT, який вивантажено для подальшої роботи в СПСЗН

Отримано відповідь по заяві від СПСЗН

– заява опрацьована на рівні СПСЗН та отримана відповідь у вигляді файлу з розширенням *.DAT

Уповноважена особа ЦНАП
або Старостинського округу

Сформувані заяву

Сформувані
декларацію

Передати на
перевірку до ОТГ

Редагування

Перегляд

Уповноважена особа ОТГ

Перегляд

або

Передати до
СПСЗН

Уповноважена особа СПСЗН

Перегляд

або

Повернути на
доопрацювання

Вивантажити
(для призначення)

Перевірено

Завантажити
відповідь

ТРИДЕННИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРАКТИКУМ ДЛЯ ФРОНТ ТА БЕК ОФІСІВ



Створення «фронт»-офісів в ОТГ з надання адміністративних послуг соціального характеру із використанням ПК «Соціальна громада»

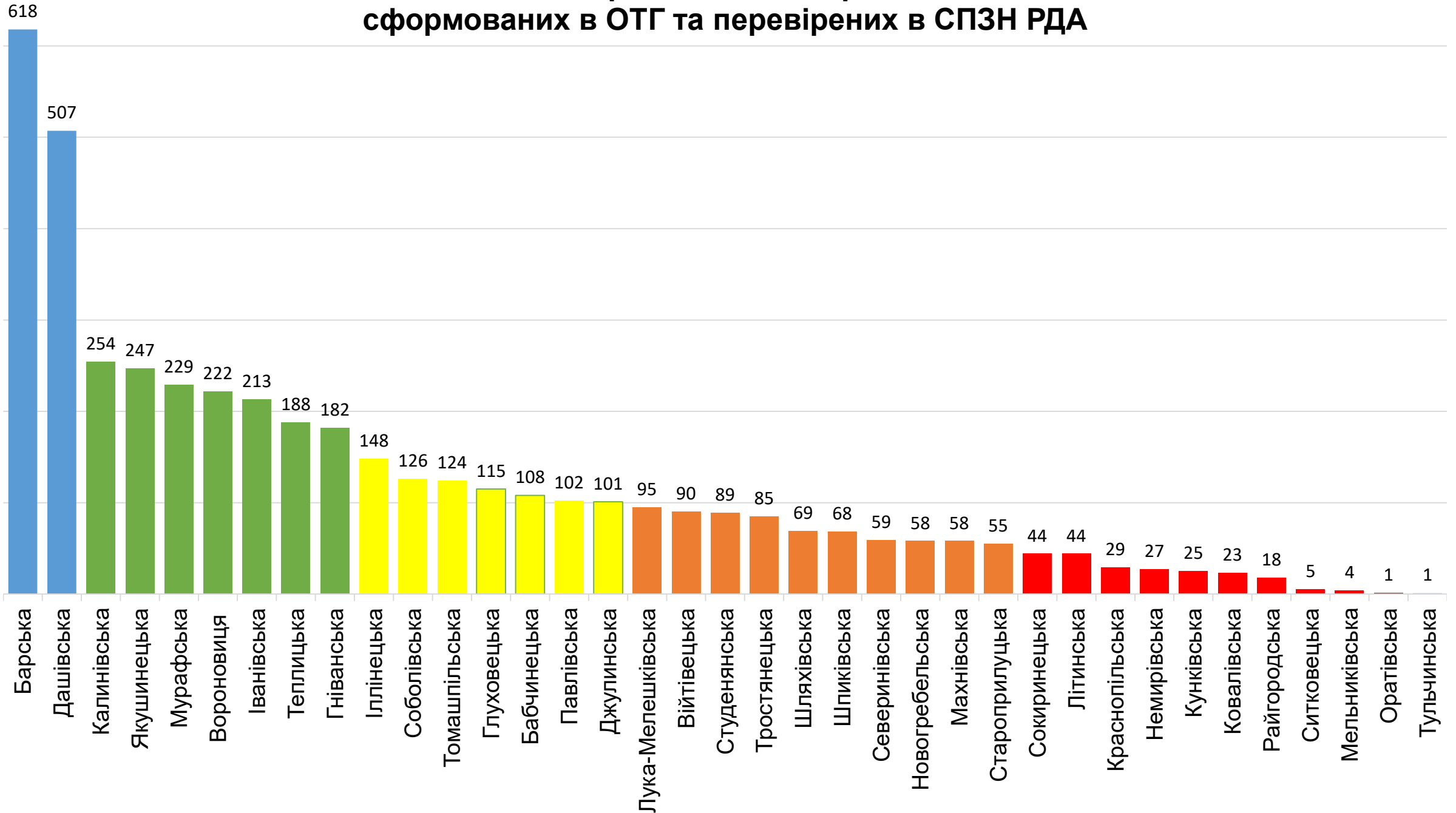
Наближення послуг до мешканців громад



41 «фронт»- офіс

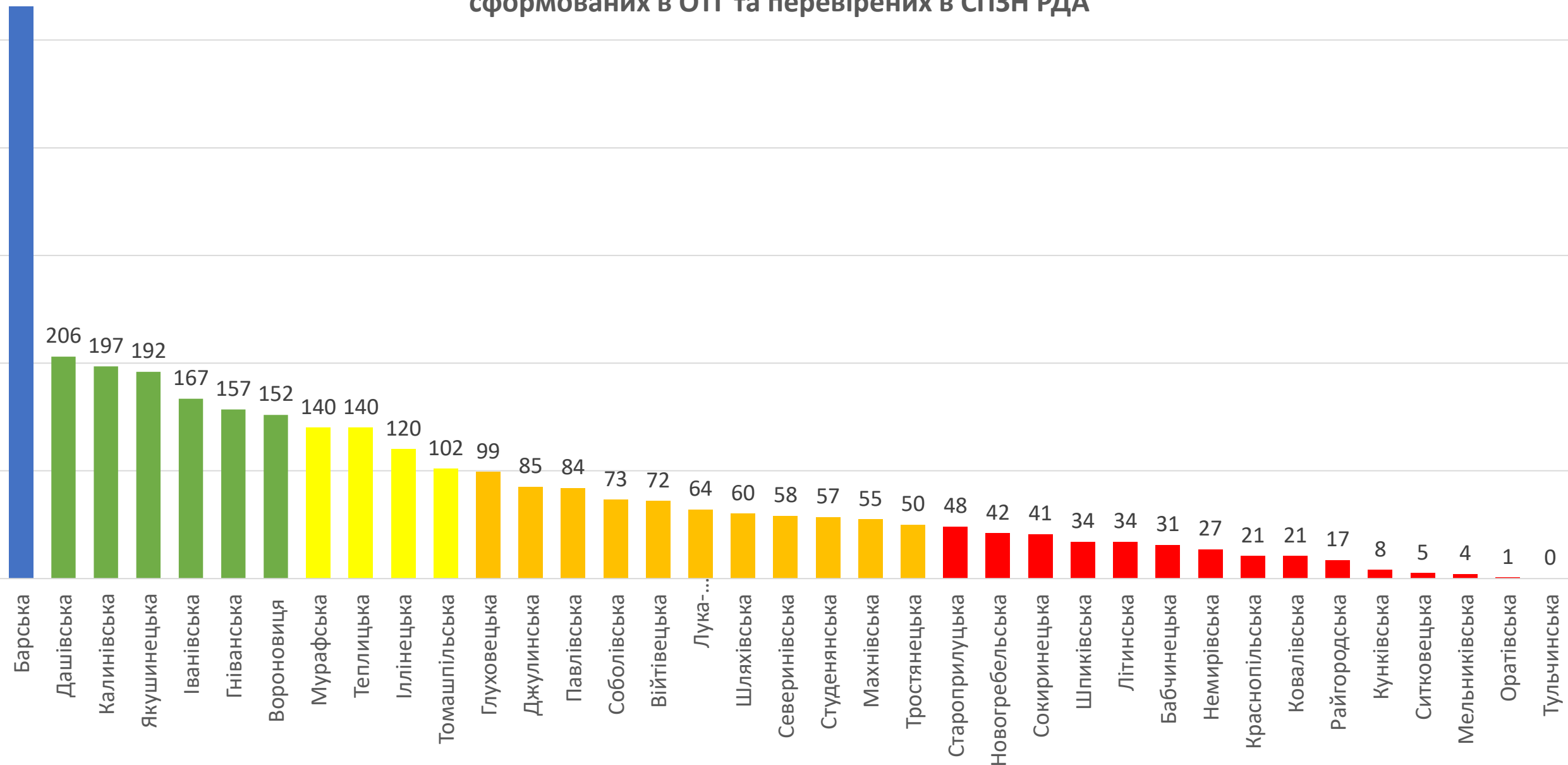
Прийнято 4377 електронних документів, які передано до ОСЗН («бек»-офіс) для прийняття управлінських рішень щодо соціальної підтримки

Кількість оброблених електронних заяв сформованих в ОТГ та перевірених в СПЗН РДА

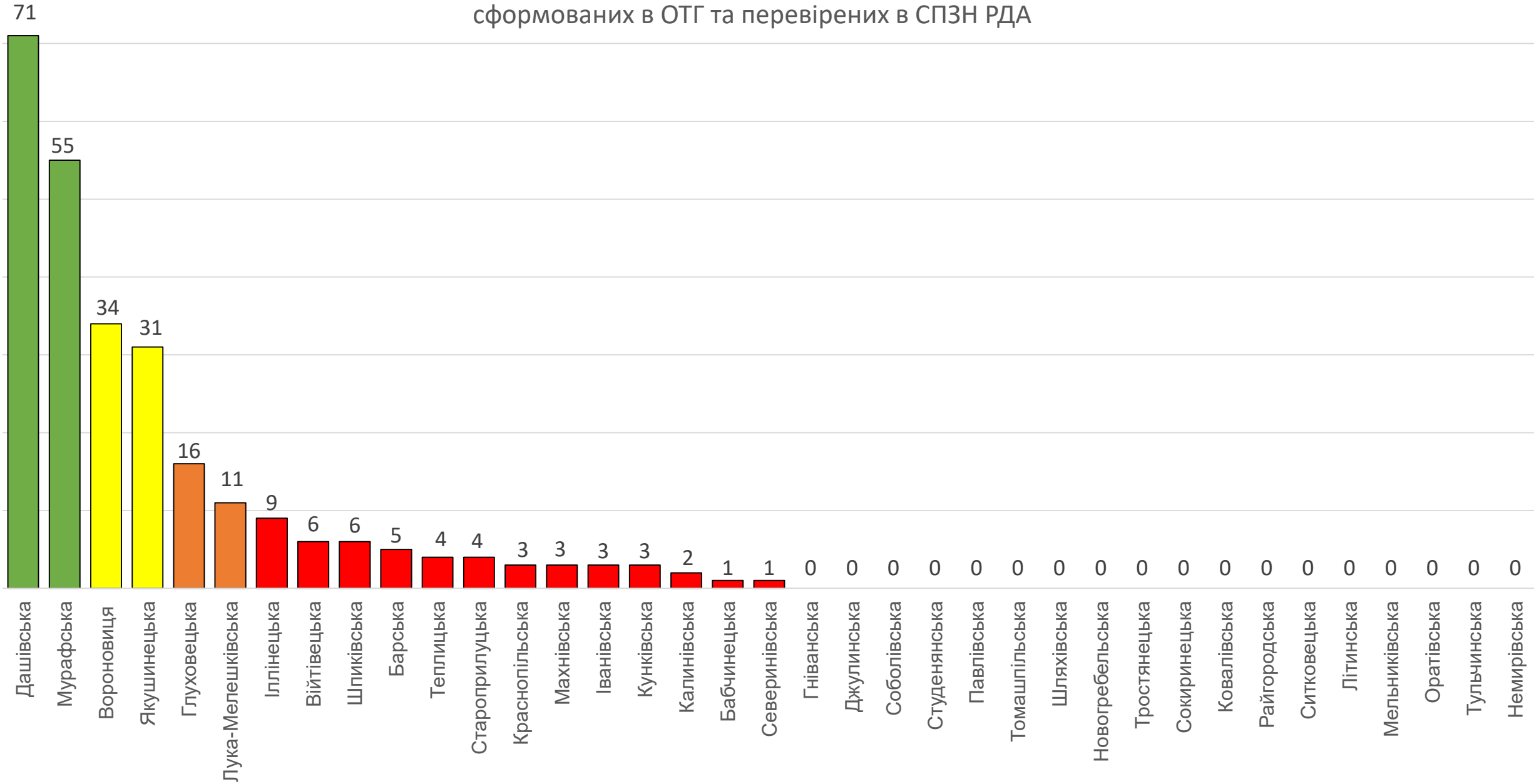


Кількість оброблених електронних заяв на допомоги сформованих в ОТГ та перевірених в СПЗН РДА

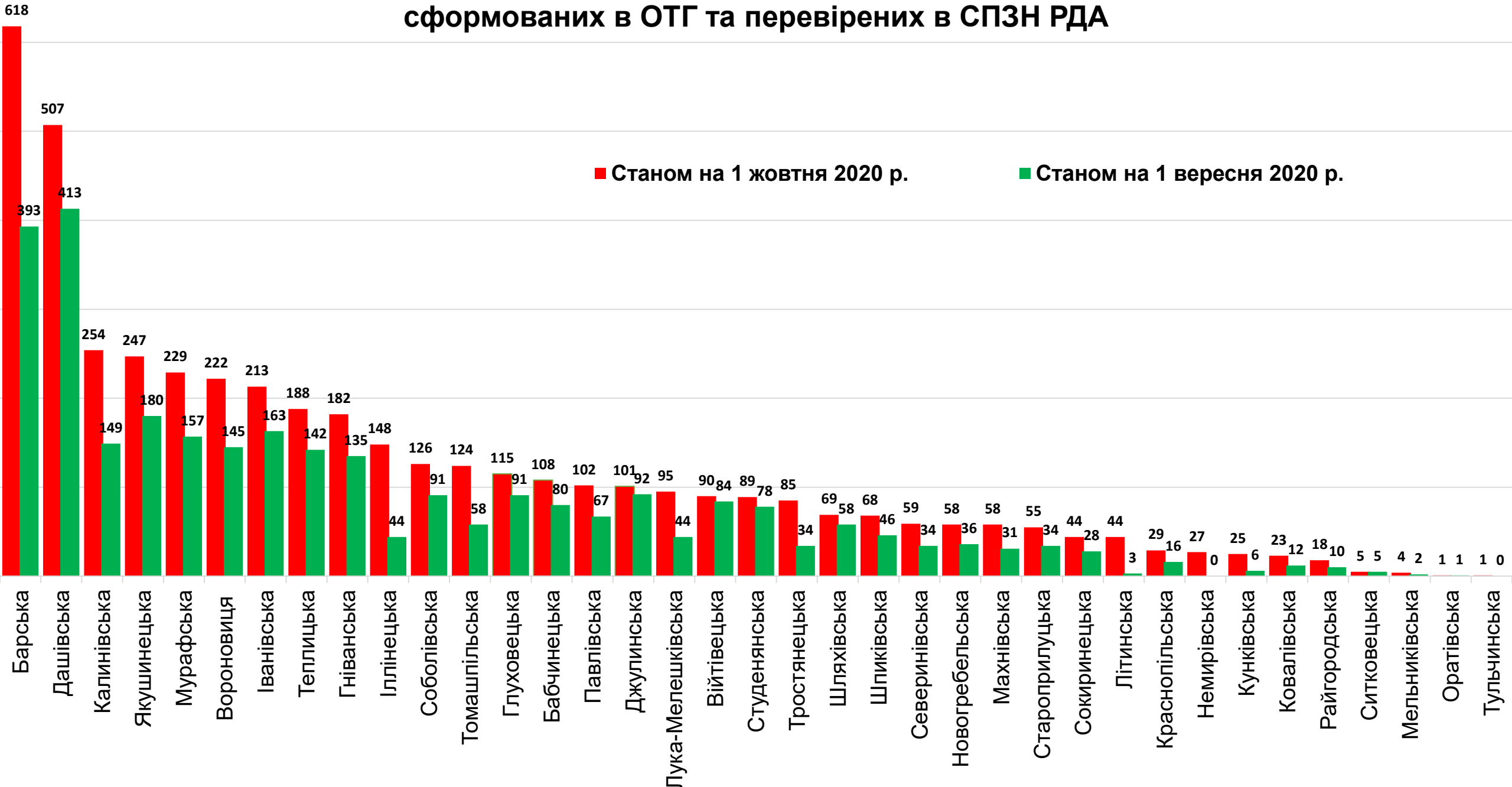
531



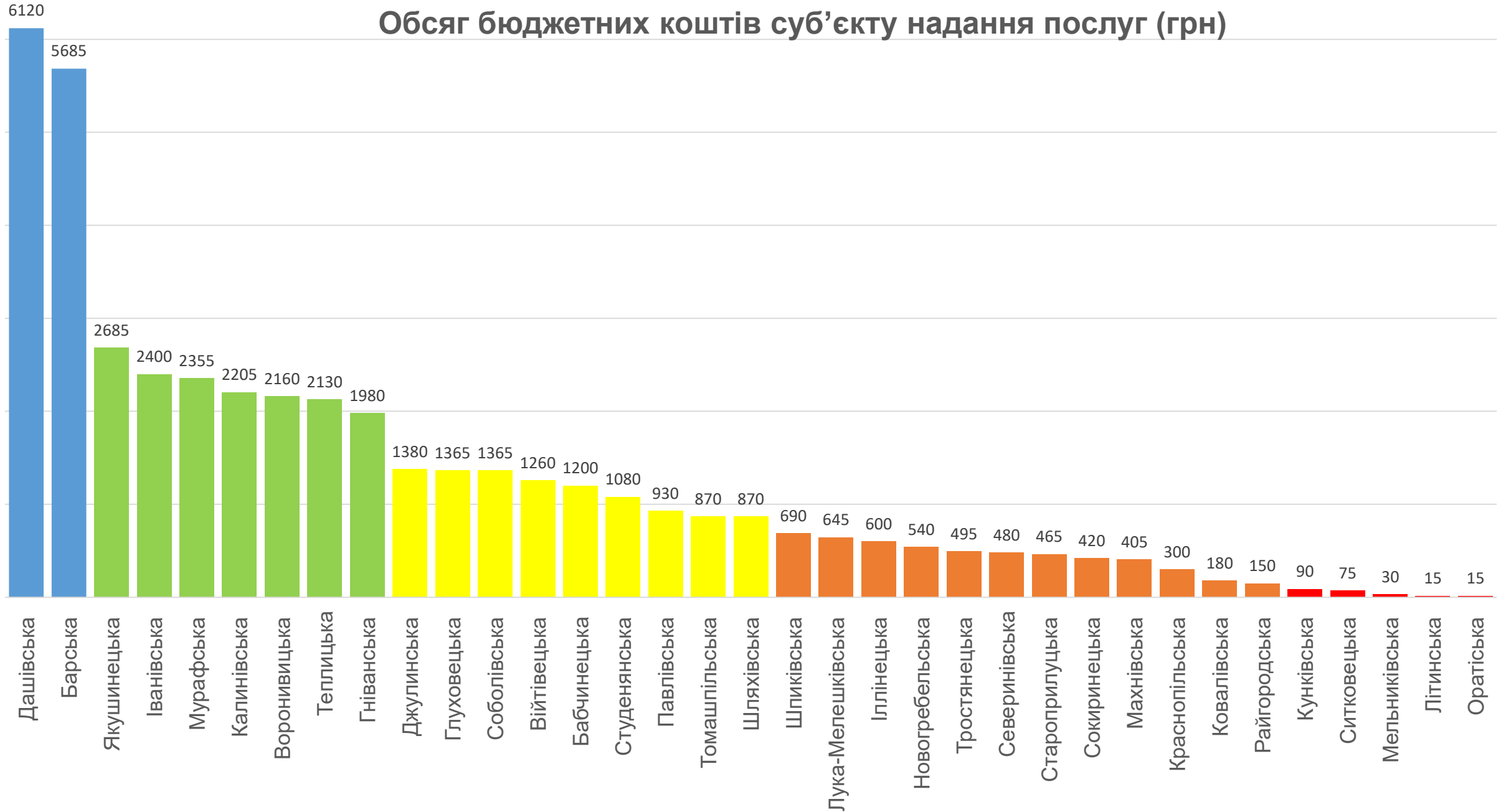
Кількість оброблених електронних заяв на пільги
сформованих в ОТГ та перевірених в СПЗН РДА



Кількість оброблених електронних заяв сформованих в ОТГ та перевірених в СПЗН РДА



Обсяг бюджетних коштів суб'єкту надання послуг (грн)



Моніторинг Мінсоцполітики

Динаміка впровадження ПК «Соціальна громада» на 01.09.2020



ДИНАМІКА ЗРОСТАННЯ

| | Кількість електронних справ 8 міс. 2020 | Приріст за червень – серпень п.р. |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|
| сформовано ОТГ і передано до УПСЗН | 34 298 | +8 231 |
| прийнято УПСЗН від ОТГ | 32 939 | +7 847 |
| прийнято результативних рішень УПСЗН | 21 221 | +5 252 |

Моніторинг Мінсоцполітики

Динаміка підключення ОТГ до ПК «Соціальна громада»

Кількість УПСЗН, що підключені до ПК «Соціальна громада» **158**

Кількість ОТГ, що **підключені** до ПК «Соціальна громада» **340**
з них, забезпечують використання **241**

Кількість ОТГ, що подали заявку на отримання **компенсації** у серпні 2020 р.

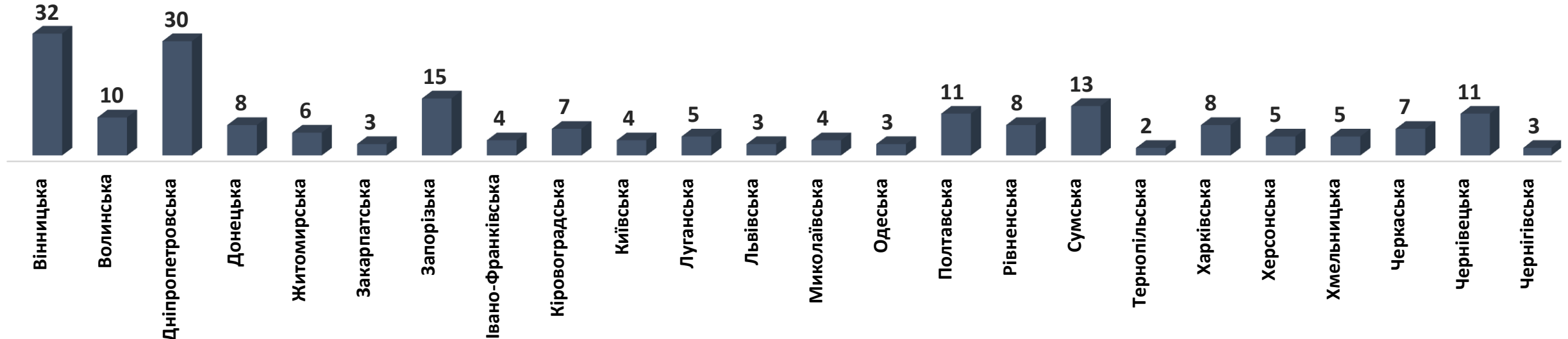
Фактори ризику / успіху

області з **найменшою** кількістю підключених до ПК УПСЗН: **Львівська – 1, Закарпатська, Чернігівська – по 3 УПСЗН**

області з **найменшою** кількістю ОТГ, що використовують ПК :
Закарпатська, Львівська, Чернігівська - по 3 ОТГ
Київська, Миколаївська, Тернопільська – по 4 ОТГ

Територія успіху: **Вінницька, Дніпропетровська, Запорізька, Полтавська, Сумська області – найвищий рівень охоплення і використання ПК в ОТГ**

Кількість ОТГ, що подали заявку **на отримання компенсації** за серпень 2020 р. згідно з постановою КМУ від 26 лютого №148



Координація оснащення меблями робочих місць працівників «фронт»-офісів



Завдання до кінця 2020 року з організації роботи «фронт»-офісів соціального захисту населення в місцевих громадах

05

Забезпечити координацію, супровід та цільове використання технічної підтримки фронт-офісів



04

Створити фронт-офіси в новоутворених громадах



03

Забезпечити організацію роботи ВРМ діючих фронт-офісів



02

Відпрацювати з керівниками місцевих громад структуру соціального захисту



01

Провести серію онлайн - вебінарів для фронт/бек офісів з надання державних допомог





ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА
МОЛОДІЖНОЇ ПОЛІТИКИ

ВІННИЦЬКОЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

Дякую за увагу!