

**ЗВІТ**  
**за результатами проведеного безвізного (дистанційного)**  
**моніторингу стану додержання прав людини і громадянина на**  
**своєчасність призначення та отримання державних соціальних**  
**допомог та інших виплат в умовах запровадження**  
**програмного комплексу «Соціальна громада»**

**25.09.2021**

**м. Київ**

**Посадова особа Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, яка здійснювала моніторинг:** Бабенко Юрій Михайлович, заступник начальника відділу права на соціальний захист Департаменту моніторингу соціальних прав.

**Об'єкти моніторингу:** Міністерство соціальної політики України (далі – Мінсоцполітики), Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифри, Державне підприємство «Інформаційно обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» (далі – ДП ІВЦ Мінсоцполітики).

Відповідно до вимог статті 13 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», а також на виконання пункту 14.4 Плану заходів із реалізації Стратегічних напрямів діяльності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини на 2021 рік, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 19.01.2021 № 7-15/21, мною протягом липня-вересня 2021 року здійснено безвізний (дистанційний) моніторинг стану додержання прав людини і громадянина на своєчасність призначення та отримання державних соціальних допомог та інших виплат в умовах функціонування програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (далі – ПК «Соціальна громада»).

**Моніторинг здійснювався шляхом направлення відповідних запитів до:**

Державного підприємства «Інформаційно обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» (лист від 24.05.2021 № 5586.2/21/25.1);

Міністерства розвитку громад та територій України (лист від 18.06.2021 № 7107.2/21/25.1);

Міністерства економіки України (лист від 18.06.2021 № 7108.2/21/25.1) (останнім запит було переадресовано до Міністерства цифрової трансформації України);

Міністерства соціальної політики України (лист від 24.06.2021 № 7299.2/21/25.1).

**Моніторинг наявної нормативної бази.**  
*постанови Кабінету Міністрів України:*  
від 22 липня 2020 р. № 632 «Деякі питання виплати державної соціальної допомоги» (далі – Постанова № 632);

від 28 жовтня 2020 р. № 1035 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України (далі – Постанова № 1035);

від 21 квітня 2021 р. № 402 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України;

*накази Мінсоцполітики:*

від 19.09.2006 № 345 «Про затвердження Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги» (із змінами);

від 30.12.2020 № 868 «Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей»;

від 12.02.2021 № 79 «Про упровадження програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (далі – Наказ № 79).

З метою вдосконалення механізму прийому та передачі заяв та інших документів, наданих отримувачами усіх видів соціальної підтримки через уповноважених осіб територіальних громада (далі – ТГ), старостатів, центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), а також посилення доступності громадян до адміністративних послуг соціального характеру Мінсоцполітики розроблено проєкт наказу «Про затвердження змін до Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги».

Проєктом змін до Інструкції пропонується:

привести перелік назв соціальних допомог у відповідність до законодавства;

упорядкувати процес опрацювання електронних справ громадян.

Проєкт наказу опрацьовано в Секретаріаті Уповноваженого та підтримано Уповноваженим.

### **Моніторингом встановлено наступне.**

У зв'язку із територіально-адміністративною реформою та реформою системи соціального захисту населення змінилися підходи щодо реалізації мешканцями територіальних громад права на соціальний захист.

Відповідно до положень Постанови № 632 з 01 березня 2021 року запроваджено єдиний механізм прийняття та розгляду від громадян всіх заяв та документів у сфері соціального захисту.

Постановою № 1035 внесено зміни до низки постанов Кабінету Міністрів України, якими затверджено порядки призначення державних соціальних допомог, пільг, субсидій компенсацій, тощо, а також механізм подання громадянами документів для їх отримання.

Передбачено, що призначення і виплата допомоги на догляд здійснюються структурними підрозділами з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, районних у містах (у разі їх утворення) рад.

У сільській місцевості заяви про призначення допомоги на догляд, до яких додаються необхідні документи, приймаються уповноваженими особами, визначеними виконавчими комітетами селищних, сільських рад, і передаються відповідним органам соціального захисту населення.

У територіальній громаді, в якій утворено виконавчі органи сільської, селищної, міської ради, заяви з необхідними документами приймаються уповноваженими посадовими особами виконавчого органу сільської, селищної, міської ради територіальної громади та передаються відповідному органу соціального захисту населення.

Заяви з необхідними документами, подані через центр надання адміністративних послуг, передаються відповідному органу соціального захисту населення.

Виняток становлять документи, надіслані поштою або в електронній формі (через офіційний веб-сайт Мінсоцполітики або інтегровані з ним інформаційні системи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, Єдиний державний веб-портал електронних послуг).

З метою організації виконання функцій з надання адміністративних послуг соціального характеру особам, які проживають в ТГ, із застосуванням електронного документообігу Мінсоцполітики прийнято наказ № 79, яким передбачено упровадження ПК «Соціальна громада».

Цей програмний комплекс дає змогу забезпечувати прийом первинних документів від громадян для призначення соціальної допомоги, житлових субсидій, пільг вищевказаними суб'єктами за місцем проживання та передавати ці документи в електронному вигляді органам соціального захисту населення.

Вказаний механізм запроваджено з метою забезпечення наближення послуг соціального спрямування до мешканців територіальних громадах, особливо віддалених від районних центрів, спрощення порядку взаємодії органів місцевого самоврядування та структурних підрозділів з питань соціального захисту населення районних державних адміністрацій.

У зв'язку з неготовністю суб'єктів повноцінно забезпечити з 01 березня 2021 р. прийняття від громадян всіх заяв та документів у сфері соціального захисту, постановою Кабінету Міністрів України від 21 квітня 2021 р. № 402 впровадження цього механізму було відтерміновано до 1 липня 2021 року.

#### **Щодо підключення ТГ до ПК «Соціальна громада».**

За інформацією Мінсоцполітики станом на 05.07.2021 суб'єктами упровадження ПК «Соціальна громада» є 1 413 територіальних громад або 98,3% утворених територіальних громад (крім тимчасово окупованої території України).

*(Інфографіка щодо кількості утворених/підключених територіальних громад до ПК «Соціальна громада» в розрізі областей України наведена у додатку 1).*

За даними Мінсоцполітики до ПК «Соціальна громада» підключено робочі місця 8 271 посадових осіб виконавчого органу сільської, селищної, міської ради територіальної громади, з них:

3 227 працівників у структурному підрозділі з питань соціального захисту населення;

1 859 працівників у центрах надання адміністративних послуг;

3 188 працівників у старостинських округах.

*Найбільша кількість посадових осіб територіальних громад підключено до ПК «Соціальна громада» у Вінницькій (660), Дніпропетровській (660), Донецькій (535) та Харківській областях (484).*

*Найменша кількість* посадових осіб територіальних громад підключено до ПК «Соціальна громада» у Луганській (132), Кіровоградській (212), Чернігівській (237) та Херсонській областях (239).

*До ПК «Соціальна громада» не підключені територіальні громади Луганської (15%), Одеської (5%), Київської (3%) областей.*

*Унаслідок того, що не усі ТГ підключені до ПК «Соціальна громада», є ризики несвоєчасного призначення та виплати громадянам відповідних видів державної соціальної підтримки.*

Станом на 01.06.2021 органами соціального захисту населення через ПК «Соціальна громада» прийнято 341 194 електронних справ для надання адміністративних послуг соціального характеру (96% від переданих територіальними громадами справ через ПК «Соціальна громада»), з них:

203 067 справ щодо надання соціальних допомог;

49 983 справи щодо надання пільг;

87 070 справ щодо надання житлових субсидій;

1 074 справ щодо надання інших видів соціальної підтримки.

Повернуто органами соціального захисту населення на доопрацювання територіальним громадам 13 141 електронну справу (4% від усіх переданих електронних прав), з них:

8 668 справ щодо надання соціальних допомог;

1 693 справи щодо надання пільг;

2 718 справ щодо надання житлових субсидій;

82 справи щодо надання інших видів соціальної підтримки.

*Найбільше* електронних справ повернуто органами соціального захисту населення на доопрацювання територіальним громадам Івано-Франківської (2 990), Житомирської (1 294) та Рівненської (1 182) областей.

*Найменше* електронних справ повернуто органами соціального захисту населення на доопрацювання територіальним громадам Вінницької (56), Полтавської (77), Сумської (113), Миколаївської (142) областей. *(Інфографіка щодо кількості сформованих та переданих електронну справу громадян органам соціального захисту населення через ПК «Соціальна громада» в розрізі областей наведено у додатку 2).*

Основними причинами повернення органами соціального захисту населення документів є їх невідповідність вимогам для призначення відповідного виду соціальної підтримки.

Разом із тим, звернень громадян до Уповноваженого щодо порушення їхніх прав на отримання відповідного виду соціальної підтримки внаслідок недотримання процедури прийняття документів ТГ не надходило.

**Щодо надання центрами надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) послуг соціального характеру.**

Моніторингом виявлено низький відсоток (в середньому 20% по Україні) надання ЦНАП послуг соціального характеру, в тому числі визначених розпорядженням КМУ від 16.05.2014 № 523.

За даними Мінцифри станом на 01.07.2021 в Україні функціонує 984 ЦНАП, якими в середньому надається 152 адміністративні послуги, з них 30 послуг соціального характеру.

Найменший відсоток надання ЦНАП послуг соціального характеру спостерігається по м. Києву (1%), Донецькій (8%), Миколаївській (14%),

Хмельницькій (15%), Дніпропетровській (16%), Кіровоградській та Одеській (17%), Рівненській та Чернівецькій (18%), Черкаській (19%) областях.

В інших регіонах цей показник складає на рівні 20-24%.

Найбільший відсоток надання ЦНАП послуг соціального характеру спостерігається по Полтавській (29%), Волинській (28%), Сумській (27%) областях.

### **Стан роз'яснювальної роботи.**

Відповідно до підпункту 4 пункту 3 наказу № 79 органи соціального захисту населення обласних державних адміністрацій мають забезпечувати проведення серед населення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо змін в організації прийому та оброблення заяв та інших документів для призначення усіх видів соціальної підтримки.

В ході моніторингу вебсайтів та сторінок в соціальних мережах обласних державних адміністрацій, їх структурних підрозділів з питань соціального захисту *не виявлено доступної інформації для громадян стосовно змін в організації прийому та оброблення заяв та інших документів для призначення усіх видів соціальної підтримки.*

### **Рекомендації за наслідками моніторингу:**

#### *1. Головам обласних, Київської міської державних адміністрацій:*

- здійснити аналіз випадків невідключення всіх ТГ до ПК «Соціальна громада» та в межах наданих повноважень вжити відповідних заходів реагування;

- опрацювати доцільність збільшення кількості видів надання центрами надання адміністративних послуг громадянам послуг соціального характеру;

- забезпечити розміщення на своїх офіційних вебсайтах, сторінках в соціальних мережах, доступної інформації для громадян стосовно змін в організації прийому та оброблення заяв та інших документів для призначення усіх видів соціальної підтримки, зокрема презентації розробленої Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

#### *2. Міністерству соціальної політики України:*

- опрацювати наведену у звіті інформацію та в межах наданих повноважень вжити відповідних заходів реагування щодо повного підключення ТГ до ПК «Соціальна громада»;

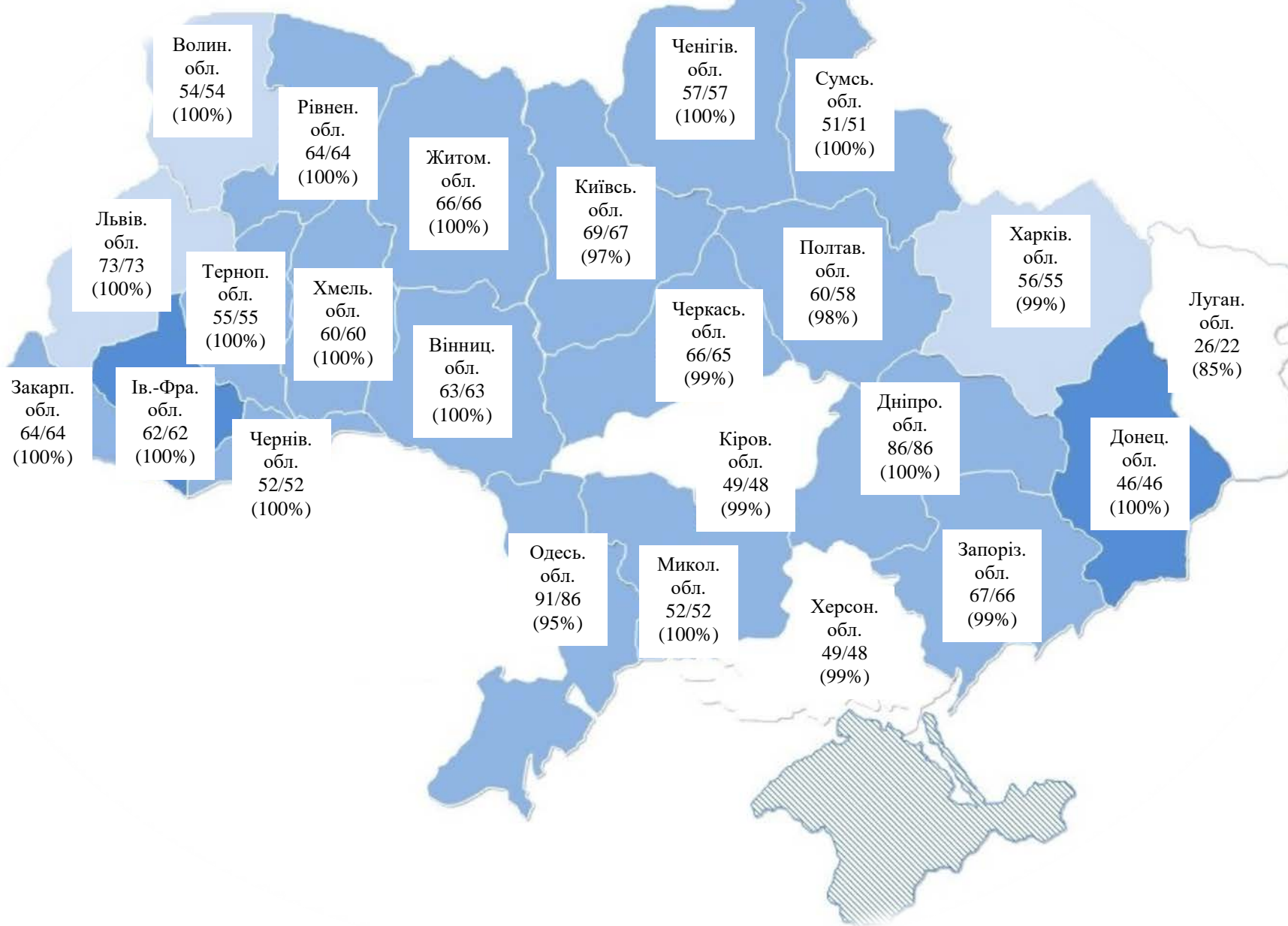
- розглянути питання щодо розроблення та розміщення на офіційному вебсайті інтерактивної карти суб'єктів, які здійснюють первинний прийом та оброблення заяв та інших документів для призначення усіх видів соціальної підтримки (по прикладу карти надавачів соціальних послуг).

**Посадова особа Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, яка здійснювала моніторинг:**



**Бабенко Ю.М., заступник начальника  
відділу права на соціальний захист  
Департаменту моніторингу соціальних  
прав**

### Інфографіка щодо кількості утворених/підключених територіальних громад до ПК «Соціальна громада» в розрізі областей України станом на 01.07.2021



Інфографіка щодо кількості сформованих та переданих електронну справу громадян органам соціального захисту населення через ПК «Соціальна громада» в розрізі областей станом на 01.07.2021

