



ТЕРНІВСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА

Р І Ш Е Н Н Я (V сесія VIII скликання)

04. 06. 2021

м.Кривий Ріг

№ 74

***Про впровадження новітніх технологій,
сучасних стандартів якості обслуговування
громадян в роботі інституцій соціального
захисту Тернівського району міста Кривого Рогу***

Заслухавши інформацію управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради про впровадження новітніх технологій, сучасних стандартів якості обслуговування громадян в роботі інституцій соціального захисту Тернівського району міста Кривого Рогу відзначаємо, що виконкомом Тернівської районної у місті ради з урахуванням конструктивних пропозицій громадськості здійснюються послідовні заходи організаційного, нормативно-правового характеру задля задоволеності мешканців району якістю, відкритістю, доступністю отримання адміністративних послуг соціального характеру. Основою їх впровадження стало результативне функціонування з грудня 2020 року в управлінні праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради «Прозорого офісу соціальних послуг» (надалі – «Прозорий офіс»). Це клієнтоорієнтована система обслуговування замовників, в якому за принципом організаційної єдності працюють 20 фахівців; надається 85 адміністративних, муніципальних послуг соціального характеру. Крім управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, визначеного як віддалене робоче місце Центру адміністративних послуг «Віза», до участі у роботі «Прозорого офісу» за узгодженими регламентами залучено повноважних представників Криворізького міськрайонного центру зайнятості, Криворізького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги. Протягом січня – травня 2021 року через «Прозорий офіс» надано 29932 адміністративні, муніципальні послуги соціального характеру, у т.ч. січень - 5438, лютий - 6924, березень - 5836, квітень - 6432, травень - 5309, що на 217,7 % більше аналогічного періоду 2020 року, коли їх надання здійснювалося за кабінетною системою.

Покращення клієнтоорієнтованості роботи «Прозорого офісу» забезпечується шляхом застосування:

- заходів із покращення інклюзивності та доступності надання соціальних послуг - приміщення обладнано до потреб людей з інвалідністю (пандус, інформаційні тактильні таблички, знаки та брошури зі шрифтом Брайля, звукове сповіщення системи електронного керування чергою); дитяча кімната; кімната для сповивання немовлят;

- нових інформаційних технологій – система електронного керування чергою; комп'ютерна техніка з ліцензованим програмним забезпеченням; хмарна АТС; інформаційні термінали; безкоштовна «гаряча» телефонна лінія управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради – 0800 300 177, послугами якої у 2021 році скористалися майже 5000 громадян; зручний сервіс попередньої реєстрації на прийом до Прозорого офісу (50% суб'єктів звернень користуються такою можливістю); доступ посадових осіб управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради до Ре-

естру територіальної громади міста Кривий Ріг, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Реєстру прав власності на нерухоме майно, Державного реєстру Іпотек, Єдиного реєстру заборон відчуження об'єктів нерухомого майна щодо суб'єкта для отримання необхідної інформації самостійно без участі замовників; інформування замовників щодо новачій у сфері отримання соціальних послуг через офіційну сторінку виконкому Тернівської районної у місті ради в мережі Інтернет, сторінку управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради в соціальній мережі Facebook;

- міських та державних інноваційних пілотних сервісів, спрямованих на спрощення процедур отримання соціальних послуг – комплексна послуга «Малятко, картка криворіжця, тощо»;

- інструментів електронного урядування – надання доступу посадовим особам управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, яке визначено як віддалене робоче місце Центру адміністративних послуг «Віза», відповідно до розпорядження голови Тернівської у місті ради від 23.04.2021 № 98-р «Про доступ до бази даних комп'ютерної програми виконкому Криворізької міської ради» до комп'ютерної програми «Електронна система оцінки якості надання послуг», яка інтегрована з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг «Портал Дія», що забезпечить можливість здійснення моніторингу їх роботи в режимі онлайн та контролю за дотриманням термінів надання послуг.

Послідовність дій виконкому Тернівської районної у місті ради в питаннях упровадження нової якості публічних сервісів забезпечили зменшення звернень, скарг мешканців до виконкому міської ради, районної у місті ради, державної установи «Урядова гаряча лінія», на гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації з питань якості надання адміністративних, муніципальних послуг соціального характеру у порівнянні з аналогічним періодом минулого року: січень - травень 2020 року – 369, січень – травень 2021 року – 243. Це доводять також результати анкетування суб'єктів звернень, проведеного у квітні поточного року. Зі 132 респондентів - учасників опитування 96,9% дали позитивну оцінку рівню обслуговування в «Прозорому офісі соціальних послуг».

Попри позитив у впровадженні новітніх технологій у роботі інституцій соціального захисту Тернівського району, актуальними залишаються низка завдань, які потребують вирішення, в першу чергу, на державному рівні (створення єдиної інформаційної бази соціальної сфери, централізація процесів і функцій інституцій соціального захисту, стандартизація та автоматизація звернень замовників, їх централізований моніторинг, перехід на електронний документообіг).

Ураховуючи вищезазначене, з метою надання якісних і доступних адміністративних, муніципальних послуг соціального характеру громадянам, насамперед, які потребують соціальної допомоги і підтримки, підвищення стандартів їх надання, на виконання законів України «Про соціальні послуги», «Про адміністративні послуги», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року № 736-р «Деякі питання створення та забезпечення функціонування центрів надання адміністративних послуг», у тому числі послуг соціального характеру в форматі «Прозорий офіс», враховуючи Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року № 1353-р «Про схвалення Стратегій цифрової трансформації соціальної сфери», керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до рішення Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів», районна у місті рада **вирішила:**

1. Інформацію управління праці та соціального захисту населення виконкому Тернівської районної у місті ради щодо впровадження новітніх технологій, сучасних стандартів якості обслуговування громадян в роботі інституцій соціального захисту Тернівського району міста Кривого Рогу взяти до уваги.

2. Управлінню праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради (Оксана Каретіна) як координатору роботи «Прозорого офісу соціальних послуг» забезпечити:

2.1 моніторинг та аналіз якості обслуговування відвідувачів шляхом анкетування, очного опитування, за допомогою інструментів інтерактивного спілкування, тощо;

2.2 підвищення кваліфікації фахівців шляхом їх участі в семінарах, тренінгах, тематичних зустрічах та інших навчальних заходах; організацію навчань щодо спілкування з громадянами з особливими потребами, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, надання медичної допомоги, відповідних дій у кризових ситуаціях у разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи тощо;

2.3 формування та ведення бази даних комп'ютерної програми «Електронна система оцінки якості надання послуг» посадовими особами управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, яким надано доступ до бази даних даної програми;

2.4 раз на рік звітувати через офіційний вебсайт виконкому Тернівської районної у місті ради в мережі Інтернет про кількісні та якісні показники роботи «Прозорого офісу соціальних послуг».

3. Запропонувати Головному управлінню Пенсійного фонду України у Дніпропетровській області (Юрій Козак), Криворізькому міськрайонному центру зайнятості (Ігор Вознюк), Криворізькому місцевому центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (Наталія Родрігес):

3.1 розглянути можливість збільшення годин прийому повноважних представників, які беруть участь у роботі «Прозорого офісу соціальних послуг», розширення переліку послуг;

3.2 системно інформувати мешканців Тернівського району про зміни в чинному законодавстві, новації в роботі;

3.3 у разі внесення змін до відповідних нормативно – правових актів щодо надання соціальних послуг оперативно інформувати про це виконком Тернівської районної у місті ради.

4. Затвердити заходи щодо удосконалення муніципального менеджменту з використанням технологій електронного урядування в «Прозорому офісу соціальних послуг» (додаються).

5. Відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю виконкому районної у місті ради (Сергій Горевич) оприлюднити дане рішення на офіційному вебсайті виконкому Тернівської районної у місті ради в мережі Інтернет у визначений законодавством термін.

6. Координацію роботи за виконанням рішення покласти на управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, контроль- на постійну комісію з питань освіти, культури, спорту, сім'ї і молоді, охорони здоров'я та соціального захисту населення (Віталій Ситнік).

Голова районної у місті ради

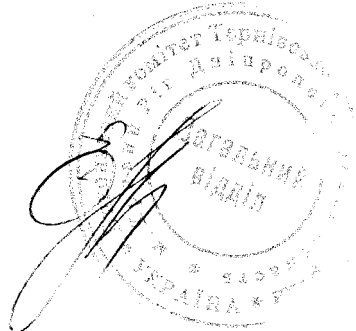
Антон Недоступ

Згідно з оригіналом

Завідувач загального відділу

04.06.2021

Олена Мішук



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення районної у місті ради

VIII скликання

04.06.2021 №44

**Заходи щодо удосконалення
муніципального менеджменту з використанням технологій електронного урядування в «Прозорому офісі соціальних послуг»**

№ п/п	Заходи	Термін виконання	Виконавці
1.	Організація проведення (з урахуванням карантинних обмежень) просвітницьких заходів (тематичних зустрічей, навчальних тренінгів) на базі «Прозорого офісу соціальних послуг» щодо актуальних питань отримання адміністративних послуг соціального характеру, у тому числі в електронному вигляді, для: - органів самоорганізації населення Тернівського району; - персоналу та учнів загальноосвітніх, професійно-технічних, позашкільних навчальних закладів Тернівського району; - відповідних категорій замовників послуг (осіб з особливими потребами, пільгових категорій громадян, тощо)	за окремим графіком	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, відділ освіти виконкому районної у місті ради, відділ з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю виконкому районної у місті ради
2.	Проведення Днів прямого телефону щодо актуальних питань отримання адміністративних послуг соціального характеру	щомісячно	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради
3.	Започаткування на офіційній сторінці виконкому районної у місті ради в мережі Інтернет, на сторінці управління праці та соціального захисту населення виконкому в соціальній мережі Facebook рубрики	постійно	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, відділ з питань служби в органах місцевого самоврядування і кадрової роботи виконкому районної у місті ради, відділ реєстрації місця проживання

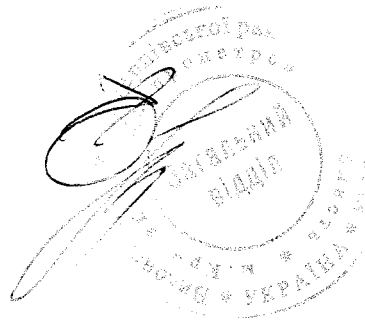
	«МИ ПРАЦЮЄМО ДЛЯ ВАС»		громадян виконкому районної у місті ради, відділ освіти виконкому районної у місті ради
4.	Запровадження нестандартних підходів до організації роботи «Прозорого офісу соціальних послуг» як дієвого майданчика для творчого розвитку, духовного та патріотичного виховання мешканців Тернівського району, у тому числі шляхом проведення тематичних виставок дитячих малюнків в приміщенні «Прозорого офісу соціальних послуг», у т. ч. дітей з особливими потребами	за окремим графіком	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, відділ освіти виконкому районної у місті ради, громадська організація «ІнТерни» Інклюзія Терни» (за згодою)
5.	Забезпечення ефективного моніторингу роботи «Прозорого офісу соціальних послуг» шляхом: - функціонування безкоштовної гарячої телефонної лінії; - вивчення стану задоволеності потреб замовників послуг (анкетування)	щоденно щоквартально	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради
6.	Забезпечення участі в обслуговуванні замовників адміністративних послуг соціального характеру, насамперед осіб з інвалідністю, цифровими мобільними кейсами Центру адміністративних послуг «Віза»	за затвердженим графіком	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, відділ реєстрації місця проживання громадян виконкому районної у місті ради
7.	Популяризація електронних послуг, системи дистанційного навчання для осіб з особливими потребами через засоби масової інформації, громадські організації шляхом підготовки відповідних інформаційних матеріалів з питань отримання адміністративних послуг соціального характеру	протягом року	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, Головне управління Пенсійного фонду України у Дніпропетровській області (за згодою), Криворізький міськрайонний центр зайнятості (за згодою), Криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги (за згодою)
8.	Розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури: виконання основних персональних стандартів до якості обслуговування: привітність, компетентність, зовнішній вигляд, бездоганний стан корпоративного	постійно	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, Головне управління Пенсійного фонду України у Дніпропетровській області (за згодою), Криворізький міськрайонний центр зайнятості (за згодою),

	одягу (у разі його запровадження), індивідуальний підхід, коректна поведінка в нестандартних ситуаціях, акуратність і точність при обслуговуванні		Криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги (за згодою)
9.	Підвищення якості обслуговування відвідувачів «Прозорого офісу соціальних послуг» шляхом дотримання стандартів обслуговування, правил професійного спілкування із відвідувачами; удосконалення системи контролю строків і якості надання послуг замовникам	постійно	управління праці та соціального захисту населення виконкому районної у місті ради, Головне управління Пенсійного фонду України у Дніпропетровській області (за згодою). Криворізький міськрайонний центр зайнятості (за згодою). Криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги (за згодою)

Згідно з оригіналом

Завідувач загального відділу

04.06.2021



Олена Міщук