

ПРАКТИКА ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ФОРМАТІ «ПРОЗОРИЙ ОФІС»

THE PRACTICE OF IMPROVING THE SOCIAL SERVICES SYSTEM IN THE FORMAT OF "TRANSPARENT OFFICE"

У статті охарактеризована система соціальних послуг в Україні. Проаналізована інтегрована модель надання громадянам соціальних послуг у форматі «прозорий офіс». Визначено мету, основні завдання та переваги «прозорого офісу». Охарактеризовано вдосконалення системи соціальних послуг у форматі «прозорий офіс».

Ключові слова: соціальні послуги, «прозорий офіс», система «фронт» офіс, система «бек» офіс.

В статье описаны система социальных услуг в Украине. Проанализирована интегрированная модель предоставления гражданам социальных услуг в формате «прозрачный офис». Определены цели, задачи

и преимущества «прозрачного офиса». Охарактеризованы совершенствования системы социальных услуг в формате «прозрачный офис».

Ключевые слова: социальные услуги, «прозрачный офис», система «фронт» офис, система «бек» офис.

In the article, the system of social services in Ukraine was characterize. Analyzed an integrated model for providing social services for citizens in the form of «transparent office». Determined the purpose, main tasks and advantages of «transparent office». The improvement of the system of social services in the format of «transparent office» is considered.

Key words: social services, «transparent office», system «front» office, system «back» office.

УДК 364.01

Плисенко Г.П.

к.е.н., науковий співробітник
Інституту підготовки кадрів
Державної служби зайнятості України

Постановка проблеми. Основним індикатором соціальних цінностей, рівня та якості добробуту населення, економічного стану країни, рівня забезпечення та дотримання прав громадян в будь-якій державі є соціальні послуги. У сучасних умовах загострення соціальних проблем у зв'язку з проведенням в нашій країні радикальних реформ ринкового напрямку та посиленням світової економічної кризи значно підвищується роль соціальних функцій держави. Ідея правової держави, де соціальні пріоритети висувуються на перший план і створюються рівні можливості для всіх громадян, може стати консолідуючою силою українського суспільства. Саме тому сьогодні влада зайнята пошуком оптимальної системи державних засобів забезпечення прав людини і громадянина в Україні, зокрема через систему надання соціальних послуг [9, с. 29]. Підвищення ефективності системи соціальних послуг на сьогоднішньому етапі її розвитку пов'язане, перш за все, із впровадженням новітніх технологій надання соціальних послуг різним суб'єктам [7, с. 53].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ґрунтовні дослідження особливостей надання соціальних послуг в Україні викладені у роботах Попова С. [9], Попової Л. [9], Піщуліної О., Колота А. та ін. Сучасну систему надання соціальних послуг України у своїх працях розглядали Дубич К. [6], Гнибіденко І., Ярош Н. та ін. Дослідження системи соціального обслуговування та соціального забезпечення проводили Міщенко К. [7], Понікаров В. [8], Топоркова М. [8] та ін.

Незважаючи на розвиток наукової думки з проблем системи соціальних послуг, недостатньо вивченими в теоретичному і особливо в практичному плані залишаються питання щодо вдоскона-

лення цієї системи за умов інноваційного розвитку та автоматизації технологічних процесів.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження системи надання соціальних послуг в Україні та практики вдосконалення системи соціальних послуг у форматі «прозорий офіс».

Виклад основного матеріалу дослідження. Метою Центру соціальних служб у форматі «Прозорий офіс» є забезпечення єдиного простору для прозорої та зрозумілої взаємодії органів влади та громадян, створення конкурентного ринку соціальних послуг, а також збільшення переліку соціальних послуг, що надаються на рівні громади. Перевагою надання послуг у такому форматі є те, що в одному приміщенні, який працюватиме у форматі «прозорий офіс» можна одержати базовий пакет послуг соціального характеру за різними напрямками [5]. В умовах сьогоднішнього питання соціальної підтримки, призначення пенсій, надання різних видів соціальної допомоги, надання соціальних послуг та забезпечення робочим місцем повинні вирішуватись в максимально стислі терміни. Першочергове завдання зробити так, щоб людина, звертаючись до такого офісу, отримала повністю усю необхідну їй інформацію, прозору систему нарахувань, щоб це відбувалося вчасно та оперативно.

Система надання соціальних послуг в Україні стає важливим інструментом забезпечення соціальної безпеки держави в умовах тотального реформування інститутів державного управління та децентралізації. Соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги (далі – особи,

що потребують соціальних послуг), з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя. Під складними життєвими обставинами розуміють обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо) [8].

Основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації. Соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання соціальних послуг (рис. 1).

Перелік соціальних послуг, опис їх змісту та якості зазначаються в Державному класифікаторі соціальних стандартів та нормативів, що затверджується Кабінетом Міністрів України і публі-

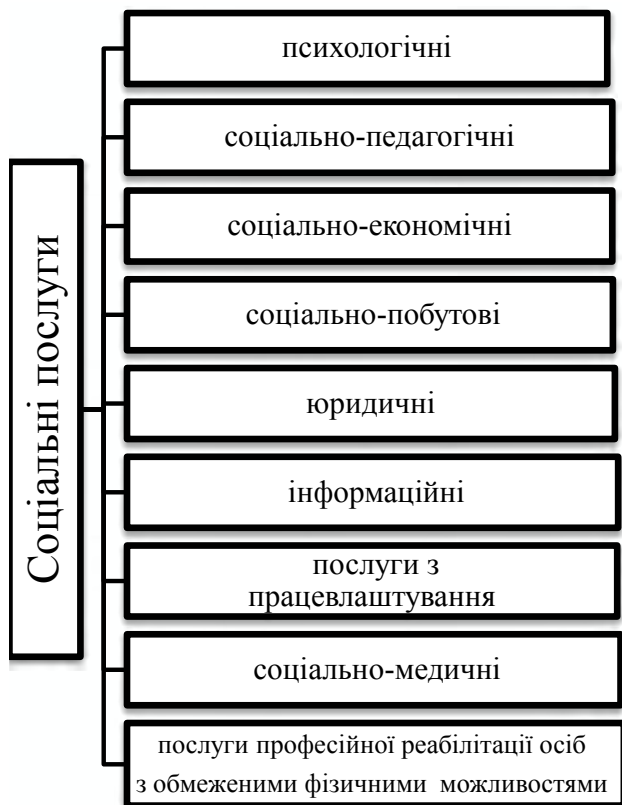


Рис. 1. Види соціальних послуг

Джерело: [2]

кується в засобах масової інформації відповідними центральними органами виконавчої влади. Перелік та порядок надання соціальних послуг за видами загальнообов'язкового державного соціального страхування регулюються законодавством про загальнообов'язкове державне соціальне страхування [3].

Метою впроваджуваних Урядом реформ у сфері соціального захисту населення є формування сучасної системи прав та інтересів усіх соціальних груп на основі міжнародних норм і європейських стандартів. Пріоритетними завданнями соціальної політики на сучасному етапі є: формування нової моделі соціальної політики держави, спрямованої на розширення сфер і засобів впливу на добробут громадян, насамперед за рахунок використання трудового потенціалу працездатного населення; підвищення якості та рівня доступності соціальних послуг для соціально вразливих верств населення [4].

Розроблення та запровадження нової інтегрованої моделі управління у сфері соціального захисту населення вимагає застосування системного підходу, технології ведення випадку (кейс-менеджменту) для організації надання комплексної соціальної підтримки сім'ї, яка опинилася в складних життєвих обставинах, і залучення всіх органів державної влади та місцевого самоврядування [4].

Основними результатами запровадження нової моделі стануть:

- доступність послуг для соціально вразливих громадян, догляду за літніми особами та особами з інвалідністю;
- безпечність умов проживання дитини в громаді, наявність сімейно орієнтованих послуг, ліквідація інституційних форм виховання дітей;
- підвищення рівня зайнятості населення та зменшення його залежності від соціальних виплат і субсидій;
- зниження ризиків потрапляння в ситуацію торгівлі людьми.

Центр надання соціальних послуг у форматі «прозорий офіс» (далі – «прозорий офіс») являється постійно діючий робочим органом, в якому надаються послуги у сфері соціальної політики відповідними управліннями соціального захисту населення та управліннями Фондів пенсійного забезпечення, соціального захисту, соціального страхування, Державної служби зайнятості (рис. 2).

Метою створення «прозорого офісу» є запровадження ефективної системи надання послуг у сфері соціальної політики. При взаємодії з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з метою надання послуги «прозорий офіс» діє в інтересах суб'єктів звернення.

«Прозорий офіс» у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями міських рад та їх виконавчих комітетів, розпорядженнями міського голови, наказами Департаменту соціальної політики міських рад, положеннями відповідних управлінь соціального захисту населення, положеннями управління Фондів, Положеннями «Про «прозорий офіс» та іншими нормативно-правовими документами.

Надання послуг здійснюється працівниками відповідних управлінь соціального захисту населення та працівниками управління Фондів в межах компетенції згідно з чинним законодавством. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності «прозорого офісу» здійснюється за рахунок міських бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Основними завданнями «прозорого офісу» є:

- організація надання послуг у сфері соціальної політики на якісно вищому рівні у встановлені законодавством строки;
- спрощення процедури отримання послуг у сфері соціальної політики та поліпшення якості їх надання;
- впровадження автоматизованого документообігу;
- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання послуг у сфері соціальної політики.

«Прозорий офіс» зобов'язаний:

- надавати послуги відповідно до Регламенту роботи «прозорого офісу», інших нормативно-правових актів;

– надавати повну, актуальну та достовірну інформацію щодо порядку отримання послуг;

– надавати до інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій відомості, необхідні для надання послуг суб'єктам звернення, в тому числі з використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

– отримувати від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій документи й інформацію, необхідні для надання послуг суб'єктам звернення відповідно до затвердженого Переліку послуг, які надаються у «прозорому офісі»;

– забезпечувати отримання суб'єктом звернення послуги своєчасно та згідно із Переліком послуг, які надаються у «прозорому офісі»;

– забезпечувати захист інформації, доступ до якої обмежено відповідно до чинного законодавства України, а також дотримуватися режиму обробки, використання та збереження персональних даних при наданні послуги;

– забезпечувати своєчасну міжвідомчу інформаційну взаємодію;

– виконувати інші обов'язки відповідно до Положення, Регламенту роботи «прозорого офісу» та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням послуг.

У «прозорому офісі» забезпечується надання послуг у сфері соціальної політики. Перелік послуг, які надаються у «прозорому офісі», затверджується рішенням виконавчих комітетів міських рад. Інформаційні картки надання відповідних послуг затверджуються начальником управління соціального захисту населення та начальником

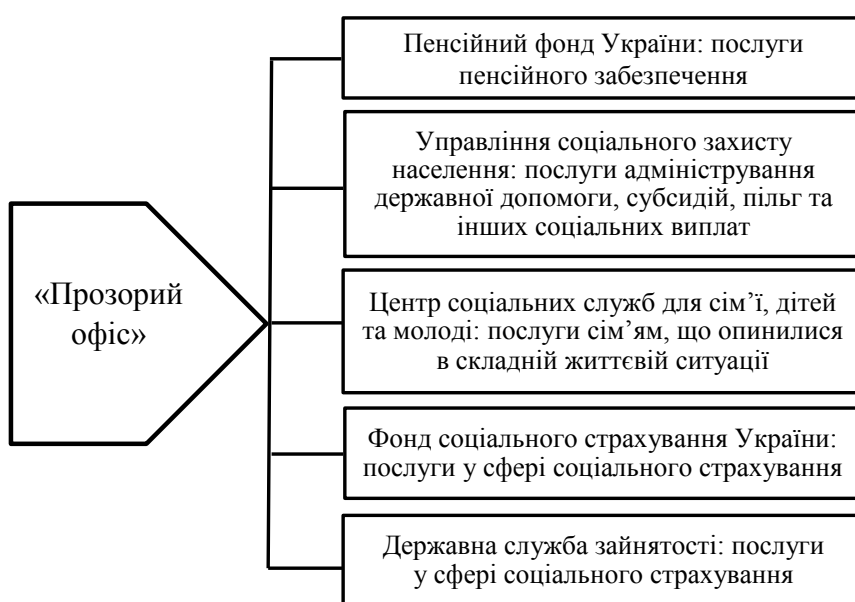


Рис. 2. Соціальні послуги у форматі «прозорий офіс»

Джерело: складено на основі даних [1]

управління Фондів і погоджуються директором Департаменту соціальної політики міських рад та начальником головного управління Пенсійного фонду України в областях. При наданні інших послуг інформаційні картки погоджуються в аналогічному порядку.

У приміщеннях, де розміщується «прозорий офіс», можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення у встановленому міськими радами та виконавчими комітетами порядку.

У приміщеннях «прозорого офісу» розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням послуги. У роботі «прозорого офісу» беруть участь:

- управління соціального захисту населення відповідного району;
- управління Фондів;
- інші суб'єкти надання адміністративних послуг в місті.

«Прозорий офіс» під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

Відповідальність за організацію діяльності «прозорого офісу» покладається на начальника управління соціального захисту населення відповідного району. Керівник здійснює керівництво роботою «прозорого офісу», несе персональну відповідальність за організацію діяльності «прозорого офісу»; організовує діяльність «прозорого офісу»; вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи «прозорого офісу»; координує діяльність працівників управління соціального захисту населення та управлінь Фонду, інших суб'єктів надання адміністративних послуг; контролює своєчасність виконання ними обов'язків тощо.

Пріоритетним напрямом соціальної політики є докорінна зміна системи адміністрування соціальних програм. Вдосконалення системи соціальних послуг у форматі «прозорий офіс» передбачає встановлення нових вимог до якості послуг, що надаються населенню (рис. 3). Це система «фронт» і «бек» офіс, система електронного управління чергою, доступність для людей із обмеженими можливостями.

Система фронт офіс (англ. Front office) – це структурний підрозділ, в компетенцію якого входить, перш за все, робота з клієнтам і для клієнтів, ніж виконання другорядних функцій, таких як сервісна підтримка, прийняття рекламацій, здійснення інших пересічних операційних процесів. Безпосереднє приймання громадян у залах обслуговування. Спеціаліст фронт-офісу приймає документи: формує заяву; сканує документи, надані відвідувачем. Відвідувач лише підписує роздруковану заяву та отримує розписку повідомлення про прийняття документів. На цьому прийом громадянина спеціалістом фронт-офісу завершується, а документи передають до бек-офісу для завершення процесу формування.

Система бек офіс (англ. Back office) – це відділ, який виконує рутинні, адміністративні, обслуговуючі функції: обробка документів, отриманих від громадян, та надання кінцевого результату. До функцій бек офісу також відносяться ІТ (адміністрування баз даних, служба підтримки), бухгалтерія, відділ кадрів.

Працівник бек-офісу розпочинає процес формування особової справи клієнта. При цьому дані документів завантажуються автоматично. Ті дані, які не завантажилися спеціаліст вносить вручну. Важливість і значимість бек офісу нерідко недооцінюється. Разом з тим його роль має цінність в підтримці репутації. Наприклад, фахівці call-центру, сервісної підтримки, обслуговуючий персонал, спілкуючись з клієнтами, залишають приємне враження, прагнуть повністю задовольнити його побажання. Достовірність внесених даних – повторна перевірка спеціалістами бек офісу.

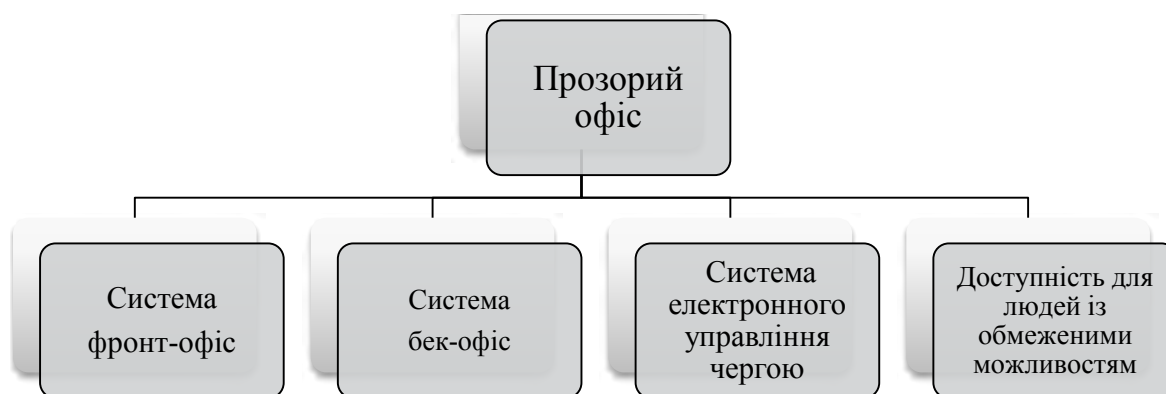


Рис. 3. Вдосконалення системи соціальних послуг у форматі «прозорий офіс»

Джерело: розроблено автором

Доступність для людей із обмеженими можливостями повинна передбачати всі умови для комфортного відвідування та перебування людей з особливими потребами. Для доступу людей у візках необхідно облаштувати будівлю пандусом, провести роботи із обладнання спеціалізованих санвузлів, кнопками виклику персоналу та спеціальними знаками для людей з особливими потребами, бажано встановлення електронної «системи, що розмовляє» для людей з вадами зору тощо.

Висновки з проведеного дослідження. «Задоволення потреб соціальними послугами людей, що опинились в складних життєвих обставинах є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг. Ефективність діяльності системи соціальних послуг напряму впливає на соціальну та політичну стабільність держави» [6]. Таким чином, проведений аналіз дає змогу узагальнити, що системи надання соціальних послуг у форматі «прозорий офіс» являється новим підходом до поліпшення якості надання цих послуг та автоматизації технологічних процесів пов'язаних. Основними перевагами є:

- система ставить за мету максимально вилучити суб'єктивний людський чинник, значно звузити часові рамки оформлення необхідних документів;

- автоматизація відповідальної роботи введення спеціалістом даних первинної документації за допомогою розроблених алгоритмів контролю, тобто максимально виключається введення некоректної інформації.

Отже, основними принципами запровадження єдиних стандартів обслуговування у форматі «прозорий офіс» є: відмова від паперового документообігу при оформленні документів; дистанційне обслуговування громадян; мінімізація людського чинника.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Міністерство соціальної політики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/news/14614.html>.
2. Закон України «Про соціальні послуги» № 966-IV від 19.06.2003. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
3. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» №2017-III від 05.10.2000. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>.
4. Про затвердження рішення колегії Міністерства соціальної політики України від 27.10.2017 «Про затвердження інтегрованої моделі у сфері соціального захисту населення»: наказ Міністерства соціальної політики України №1758 від 06.11.2017. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://kharkivoda.gov.ua/content/documents/912/91199/files/%D0%9D%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%E2%84%96%201758.pdf>.

5. Управління праці та соціального захисту населення. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/Svyatoshino/posts/1905151256373314>.

6. Дубич К. В. Сучасна система надання соціальних послуг України / К.В. Дубич // Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток» №3, 2015. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.

7. Міщенко К. С. Соціальні послуги у сферах зайнятості та соціального обслуговування: порівняльний аналіз та перспективи розвитку / К. С. Міщенко // Виробничо-практичний науковий журнал «Ринок праці та зайнятість населення», № 4(41). – 2014. – С. 53–57.

8. Понікаров В. Д., Топоркова М. М. Пенсійне та соціальне забезпечення: Підручник. – Харків: ВД «ІНЖЕК», 2006. – 400 с.

9. Попова С. М., Попова Л. М. Особливості надання соціальних послуг в Україні / Попова С. М., Попова Л. М. // Європейські перспективи № 10. – 2014. – С. 29–36.

REFERENCES:

1. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy. [Elektronnyi resurs] – Rezhym dostupu: <http://www.msp.gov.ua/news/14614.html>.
2. Zakon Ukrainy «Pro sotsialni posluhy» № 966-IV vid 19.06.2003. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
3. Zakon Ukrainy «Pro derzhavni sotsialni standarty ta derzhavni sotsialni harantii» №2017-III vid 05.10.2000. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>.
4. Pro zatverdzhennia rishennia kolehii Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 27.10.2017 «Pro zatverdzhennia intehrovanoi modeli u sferi sotsialnoho zakhystu naselennia»: nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy № 1758 vid 06.11.2017. – [Elektronnyi resurs] – Rezhym dostupu: <http://kharkivoda.gov.ua/content/documents/912/91199/files/%D0%9D%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%E2%84%96%201758.pdf>.
5. Upravlinnia pratsi ta sotsialnoho zakhystu naselennia. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.facebook.com/Svyatoshino/posts/1905151256373314>.
6. Dubych K. V. Suchasna systema nadannia sotsialnykh posluh Ukrainy / K.V. Dubych // Elektronne naukove fakhove vydannia «Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok» № 3, 2015. – [Elektronnyi resurs] – Rezhym dostupu: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.
7. Mishchenko K. S. Sotsialni posluhy u sferakh zainiatosti ta sotsialnoho obsluhovuvannia: porivnialnyi analiz ta perspektyvy rozvytku / K. S. Mishchenko // Vyrobycho-praktychnyi naukovy zhurnal «Rynok pratsi ta zainiatist naselennia», №4 (41). – 2014. – P. 53–57.
8. Ponikarov V. D., Toporkova M. M. Pensiine ta sotsialne zabezpechennia: Pidruchnyk. – Kharkiv: VD «ІNZhleK», 2006. – 400 p.
9. Popova S. M., Popova L. M. Osoblyvosti nadannia sotsialnykh posluh v Ukraini / Popova S. M., Popova L. M. // Yevropeiski perspektyvy № 10, 2014. – P. 29–36.

**THE PRACTICE OF IMPROVING THE SOCIAL SERVICES SYSTEM IN THE FORMAT OF
“TRANSPARENT OFFICE”**

The main indicator of social values, the level and quality of welfare of the population, the economic situation of the country, the level of maintenance and observance of the rights of citizens in any state are social services. In today's conditions, the aggravation of social problems in connection with the radical reforms in our country and the strengthening of the world economic crisis significantly increases the role of social functions of the state.

The purpose of the Center for Social Services in the format «Transparent Office» is to provide a single space for transparent and clear interaction between state authorities and citizens, the creation of a competitive market for social services, and an increase in the list of social services provided at the community level. The advantage of providing services in this format is that in a single office, which will work in a «Transparent Office» format, one can get a basic package of social services in different directions.

The main forms of providing social services are financial aid and social services. The purpose of reforms implemented by the Government in the sphere of social protection of the population is the formation of a modern system of rights and interests of all social groups based on international norms and European standards. The priority tasks of social policy at the present stage the formation of a new model of the social policy of the state, aimed at widening spheres and advantages of influencing the welfare of citizens. Primarily using labor potential of the able-bodied population; improving the quality and accessibility of social services for socially vulnerable groups of the population.

The Center for Social Services in the form of a «transparent office» is a permanent working body where relevant departments of social protection of the population and departments of pension funds, social protection, social insurance, and the State Employment Service provide social policy services.

The purpose of creating a «transparent office» is to implement an effective system of social policy services. In interaction with other state bodies and bodies of local self-government, enterprises, institutions and organizations for providing a service, «transparent office» acts in the interests of subjects of appeal.

The priority direction of social policy is a radical change in the administration of social programs. Improving the system of social services in the format of «transparent office» involves setting new requirements for the quality of services provided for the population. These are a system of «front» and «back» office, an electronic order management system, accessibility for people with disabilities.