

## ВПРОВАДЖЕННЯ НАЙКРАЩИХ ПРАКТИК НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ХАРКІВСЬКОМУ РЕГІОНІ

*Клімушин П. С.,*

*к.т.н., доц., доцент кафедри інформаційних технологій і систем управління,  
Харківський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України;*

*Литвяк О. М.,*

*головний спеціаліст відділу організації, виконання та контролю  
Департаменту праці та соціальної політики Харківської міської ради,  
м. Харків*

Досліджено запровадження інноваційних сервісів в практику надання соціальних послуг таких, як: автоматизована система управління обробкою інформації, система управління чергою, інформаційні термінали, веб-сайт центру надання соціальних послуг, персональний кабінет користувача, єдиний контакт-центр, система відеоспостереження.

**Ключові слова:** соціальна послуга, центр надання соціальних послуг, регіональний центр послуг, автоматизована система управління обробкою інформації, система управління чергою, інформаційні термінали, веб-сайт центру надання соціальних послуг, персональний кабінет користувача, єдиний контакт-центр, система відеоспостереження, статистика надання послуг.

*Klimushyn P. S.,*

*PhD of Technical Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of Information Technologies & Management Systems Department, KRI NAPA;*

*Lytviak O. M.,*

*Main Specialist of Organization,  
Implementation and Control Unit of Labor and Social Policy Department, Kharkiv City Council,  
Kharkiv*

### IMPLEMENTATION OF BEST PRACTICES IN PROVIDING SOCIAL SERVICES IN KHARKIV REGION

The paper explores introduction of innovative services into the practice of providing social services such as: automated information management system, queue management system, information terminals, website of the social services center, personal cabinet of the user, single contact center, video surveillance system.

**Key words:** social service, social services center, regional service center, automated information management system, queue management system, information terminals, social services center website, user's personal cabinet, single contact center, video surveillance system, service statistics.

**Постановка проблеми.** Сьогодні в Україні відбувається реформування системи соціального захисту з метою забезпечення належного рівня життя населення. Однією зі складових такої реформи є вдосконалення системи надання соціальних послуг на базі Центрив надання соціальних послуг "Прозорий офіс" (далі – Центрив). При цьому важливе значення має проведення вказаної реформи відповідно до міжнародних стандартів із одночасною децентралізацією влади та наданням широких повноважень органам місцевого самоврядування щодо соціального обслуговування населення. Органи місцевого самоврядування найбільш наближені до територіальної громади, тому їх діяльність, особливо щодо надання послуг населенню, відчувається щодня [3, с. 42]. Сьогодні актуальне значення мають завдання залучення членів територіальної громади до запровадження найкращих практик засад надання соціальних послуг на відповідній території.

Аналіз останніх досліджень і публікацій у соціальній сфері дає змогу прийти до висновку, що питання надання послуг органами місцевого самоврядування активно вивчається науковцями. Концептуалізація проблеми інституціоналізації процесів розвитку сфери соціальних послуг, сформульовані в працях прихильників інституціоналізму – Т. Веблена, Дж. Коммонса, В. Мітчелла, Г. Мюрдаля, В. Ольсевич, Т. Шульца та ін. Серед українських дослідників питання підвищення якості надання соціальних послуг розглядається в працях С. Галашко, С. Горбунової-Рубан, В. Єлагіна, В. Трошинського, В. Собченко, В. Сороки, В. Скуратівського, П. Ситніка, Д. Сухіна, А. Попки, О. Поляка, Ю. Шарова, Н. Яроша та ін. До робіт реформування системи соціальних послуг та інформаційного забезпечення управлінської інфраструктури слід віднести праці О. Крентовської, О. Міняйло, С. Жарої, К. Дубич, С. Попова, О. Сахарук, Н. Грицьак, В. Дрешпак, Г. Почепцова, А. Семенченко, О. Карпенко, І. Клименко, С. Чукут тощо.

Поряд з цими дослідженнями сьогодні стоїть актуальне завдання впровадження найкращих практик надання соціальних послуг в органах місцевого самоврядування з використанням інноваційних технологій та управлінських комунікацій – сервісів надання послуг, які зменшують бюджетні витрати на власне утримання та розширюють доступ до надання соціальних послуг в менш витратному онлайн режимі, водночас підвищуючи їх якість.

**Мета статті** полягає в дослідженні досвіду запровадження інноваційних сервісів в практику надання соціальних послуг в Центрах надання соціальних послуг “Прозорий офіс” у м. Харкові для визначення найкращих практик та поширення їх використання в системі місцевого самоврядування.

**Виклад основного матеріалу.** У м. Харкові створення Центрів надання соціальних послуг “Прозорий офіс” розпочалося з рішення Харківського виконавчого комітету Харківської міської ради від 18.01.2017 р. № 6 “Про створення Центрів надання соціальних послуг “Прозорий офіс””[2]. Цим рішенням було затверджено Положення про Центри, затверджено Перелік послуг у сфері соціальної політики, що надаються через Центри та регламент роботи Центрів. Офіси Центрів зроблені у форматі: фронт – офіс підрозділ першого контакту (це рецепція, зона очікування, електронна черга, зона самообслуговування), підрозділ прийому заяв та бек-офіс для профільної обробки справ по суті та архів Управління праці та соціального захисту населення адміністрації району.

Харківською міською радою разом з Харківською обласною державною адміністрацією, за участю Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) та Міжнародної організації з розвитку права (IDLO) реалізовано проект зі створення Регіонального центру послуг (далі – Регіональний центр). До складу Регіонального центру увійшли: Центр надання адміністративних послуг та Центр надання соціальних послуг “Прозорий офіс”. В цьому Центрі надаються 326 послуг, серед яких: 243 саме адмінпослуги; 66 послуг соціального захисту населення; 17 послуг пенсійного забезпечення. Унікальність Центру полягає в тому, що вперше в Україні під одним дахом надаються соціальні, пенсійні, саме адміністративні, фіскальні, реєстраційні послуги. Потрібно зазначити, що керівництвом міста постійно ведеться робота щодо розширення послуг, що надаються в Центрах.

Концепція підбору послуг для надання в Регіональному центрі передбачає відтворення повного циклу життєвої події. Наприклад, реалізований сервіс з відкриття бізнесу полягає в отриманні заявником спектру послуг: консультація з вибору діяльності, реєстрація бізнесу, отримання документів дозвільного

характеру та взаємодія з фіскальними органами. Екстериторіальний принцип роботи Регіонального центру послуг забезпечує надання максимальної кількості послуг, які надаються незалежно від реєстрації місця проживання.

Робота Центрів здійснюється за принципами: оперативності та своєчасності, доступності інформації, захищеності персональних даних, доступності та зручності обслуговування.

*Принцип оперативності та своєчасності* здійснюється роботою Центрів, яка орієнтована на громадян, без перерв на обід, некабінетна система обслуговування, електронне регулювання черги, попередній запис громадян на прийом на визначену дату та час шляхом особистого звернення до Центру або за допомогою електронної реєстрації на веб-сайті або телефоном, також, на веб-сайті Центру в режимі онлайн можливо відстежити стан черги.

Слід зазначити, що керування чергою в Центрі здійснюється з метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрах, вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою. Враховуючи зазначене, кожен громадянин для зручності має можливість заздалегідь спланувати свій візит до Центру або звернутися до Центру в період з мінімальною чергою.

*Принцип доступності інформації* про надання послуг здійснюється в Центрах завдяки створенню веб-сайту “Прозорий офіс”, використанню інформаційних терміналів та контакт-центру, де є можливість ознайомитись з положенням про Центр, регламентом роботи, графіком роботи, переліком послуг, умовами отримання послуг, що надаються в Центрах, та є можливість отримати бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням послуг, а також зразки їх заповнення, є можливість отримати е-консультації.

*Принцип захищеності персональних даних* здійснюється в Центрах завдяки тому, що обмін інформацією та відомостями у виді електронного обміну щодо звернення осіб, які звернулися за отриманням відповідної послуги соціального характеру до надавачів послуг відбувається виключно за наявністю письмової згоди цього суб'єкту на обробку та передачу персональних даних з метою надання відповідної соціальної послуги. Потрібно відзначити, що вся інформація, яка отримана працівником Управління використовується виключно з метою надання послуг соціального характеру та не може бути передана третім особам.

Відповідно до *принципу доступності та зручності обслуговування* для суб'єктів звернення, в Центрах створені комфортні умови для кожного відвідувача. Перш за все Центри знаходяться у будівлях районних адміністрацій міста Харкова, що дозволяє вирішувати всі питання в одному місці. В будівлях зроблено сучасний ремонт, є необхідні меблі, як для працівників Центру, так і для відвідувачів, це дивани та столи для зони очікування, в Центрах працює дитяча кімната для створення належних умов для тимчасового перебування дітей відвідувачів. Для якісного обслуговування людей з вадами слуху працівники Центрів пройшли трьохмісячні курси навчання навикам жестової мови і способам комунікації з людьми з вадами слуху. Особам з інвалідністю забезпечується вільний доступ до інформації шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

Для розбудови *системи міжвідомчої електронної взаємодії* та з метою запровадження надання соціальних послуг в е-формі, відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги”, в Центрах для забезпечення зручності

та максимальної оперативності в обслуговуванні мешканців міста було запроваджено сучасні е-сервіси, було затверджено порядок електронного обміну інформацією між комунальними підприємствами м. Харкова та Центрами надання соціальних послуг “Прозорий офіс” на базі функціоналу програмного забезпечення “Центр соціальних послуг” [1]. Можливість здійснювати е-запити інформації до комунальних підприємств та організацій та отримувати майже миттєву відповідь дозволило скоротити час надання послуг та призначення соціальних допомог.

В Центрах запроваджені такі сучасні інноваційні електронні сервіси, як: *Автоматизована система управління обробкою інформації* Центру соціальних послуг “Прозорий офіс”, яка передбачає роботу Центру в системі Microsoft Dynamic CRM, яка забезпечує автоматизацію усіх процесів, пов’язаних із веденням обліку громадян, що потребують сторонньої допомоги та збором даних, необхідних при наданні соціальних послуг, а також дозволяє ввести е-документообіг, виконувати в великих обсягах збір, зберігання та аналіз даних про заявників, від комунальних служб, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними; *Автоматизована система управління чергою*, яка дає змогу аналізувати роботу як окремого адміністратора, так і певного підрозділу та офісу в цілому. За потреби можна проаналізувати скільки відвідувачів було прийнято, скільки часу він очікував у черзі, з яким питанням звертався, скільки часу його обслуговував адміністратор, визначити за якими послугами найчастіше звертаються заявники та надати можливість проводити постійну оцінку ефективності роботи кожного адміністратора та всього Центру; *електронні інформаційні термінали* самообслуговування, які забезпечують прямий вихід на сайт “Прозорий офіс”, в якому інформація про всі послуги, які надаються в Центрі, про умови надання послуг, терміни надання, приклади заповнення необхідних документів; *веб-сайт Центру соціальних послуг “Прозорий офіс”* (prozoriy-office.kharkov.ua), який працює в онлайн режимі, тобто користувачі отримують актуальну інформацію щодо послуг, які надаються в Центрі.

Веб-сайт синхронізований з програмою автоматизованого обміну даними, з електронними інформаційними терміналами та системою управління чергою, що дозволяє оперативно відстежувати користувачам проходження справ. На сайті розміщена уся інформація, яка необхідна заявнику: перелік послуг, які згруповані в 10 основних груп (призначення субсидій на житлово-комунальні послуги, надання пільг, отримання соціальних допомог та компенсацій, отримання посвідчень, соціальний захист учасників антитерористичної операції, соціальний захист осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, санаторно-курортне лікування окремих категорій громадян, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації, інші послуги, пенсійне забезпечення), порядок надання послуг, терміни надання, приклади заповнення заяв, бланки та форми заяв.

На сайті працює сервіс “Персональний кабінет користувача”, який забезпечує: оперативне надання е-консультацій, можливість відстеження заявником в режимі онлайн стану проходження свого звернення, sms-інформування заявника щодо готовності документа, можливість попереднього запису на прийом до Центру, можливість в режимі онлайн отримання інформації щодо кількості відвідувачів у черзі в усіх Центрах м. Харкова.

Статистика сеансів звернень на сайт “Прозорого офісу” свідчить про популярність інтерактивної взаємодії з громадянами (рис. 1).

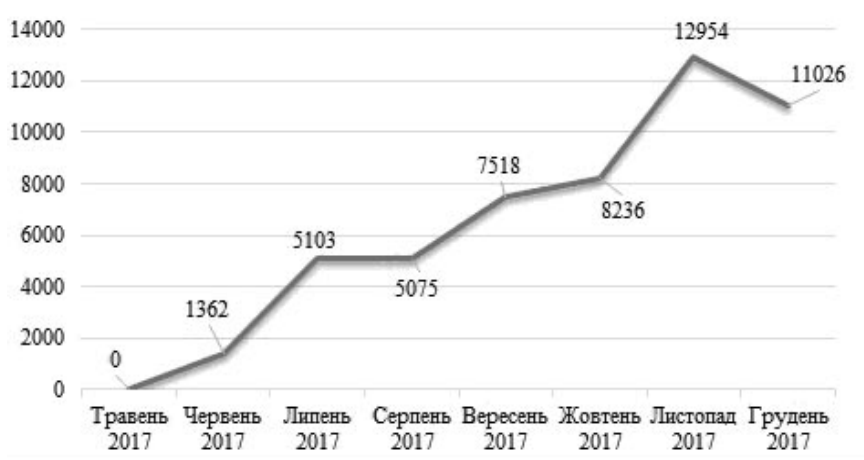


Рис. 1. Статистика відвідувань сайту “Прозорий офіс” м. Харків

Потрібно зауважити, що кількість відвідувань сайту зростає, що також вказує на зростання обізнаності громадян про можливості отримання якісних соціальних послуг в Центрах.

Також сучасними електронними сервісами *Єдиний контакт-центр*, де в телефонному режимі мешканці міста мають можливість оперативно отримувати первинну інформацію відносно режиму роботи, місця знаходження Центру, видів послуг, необхідного переліку документів для всіх Центрів соціальних послуг “Прозорий офіс”. Створення такого контакт-центру суттєво зменшує навантаження на спеціалістів, котрі не відволікаються на відповіді на стандартні запитання. При необхідності оператор має доступ до бази даних справ та має можливість надати заявнику інформацію про етапи розгляду його заяви. Всі звернення до контактного центру автоматично вносяться до відповідної бази даних, що дає змогу оперативно виявляти запитання, котрі найбільше турбують громадян та сервіс *відеонагляду* – приміщення Центру, як європейський стандарт відкритості та прозорості, обладнаний системою відеонагляду, котра надає змогу мінімізувати корупційний ризик при наданні різних документів, а також максимально запобігти конфліктній ситуації.

Потрібно зауважити, що критерієм якості надання послуги також є отримання громадянами повної відповіді на кожне питання. Саме для цього робоче місце адміністратора фронт-офісу має таке необхідне обладнання: IP-телефонія, персональний комп'ютер, програмне забезпечення Office Std 2016 UKR OLP та IO SNGL, інформаційні термінали з програмним забезпеченням, електронної системи управління чергою, багатофункціональні пристрої обробки документів формату А3 та А4, потокові сканери та сканери штрих-коду.

Так оцінювання термінів надання послуг за допомогою системи електронної черги (рис. 2) показує, що час обслуговування громадян зменшується, що вказує на удосконалення роботи працівників Центру по обслуговуванню громадян.

При цьому, загальна структура наданих послуг в усіх Центрах надання соціальних послуг “Прозорий офіс” за видами послуг (рис. 3) показує, що найбільший відсоток послуг складає пенсійне забезпечення, послуги з надання

субсидій, соціальне обслуговування внутрішньо переміщених осіб, послуги з оформлення компенсацій та допомог. Тобто завдяки таким звітам можна проаналізувати найбільш затребувані послуги громадянами та звернути увагу та посилити роботу з надання саме цих послуг.

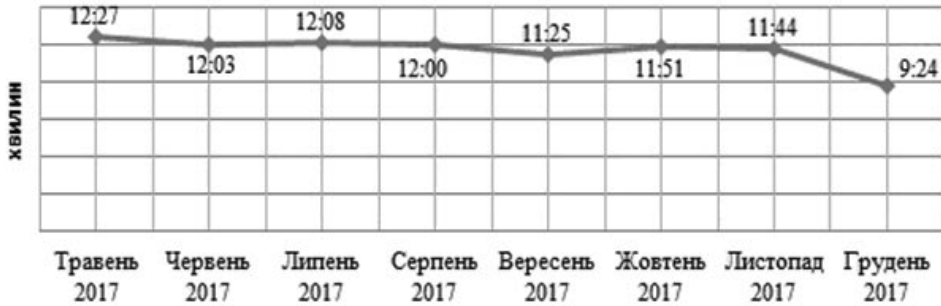


Рис. 2. Час обслуговування громадян в Центрах

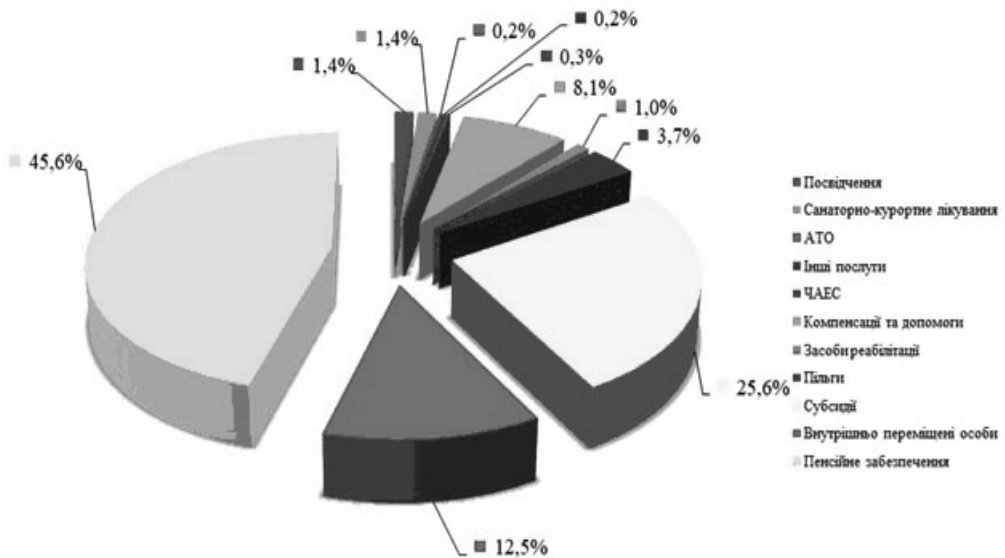


Рис. 3. Загальна структура наданих послуг в Центрах надання соціальних послуг за 2017 р.

Потрібно відзначити, що робота по вдосконаленню механізмів надання соціальних послуг має мати постійний і систематичний характер, і найважливіше ця робота має бути орієнтована перш за все на замовників послуг, що сприятиме росту довіри громадян до влади. Постійне оцінювання якості надання послуг в Центрах поліпшує якість діяльності Центрів, посилює відповідальність працівників, сприяє прозорості в діяльності Центрів та сприяє запобіганню корупції.

**Висновки з даного дослідження і перспективи подальшого розвитку у даному напрямку.** Таким чином, досліджено запровадження інноваційних е-сервісів в практику надання соціальних послуг в “Прозорих офісах” таких, як: *Автоматизована система управління обробкою інформації* Центру соціальних послуг “Прозорий офіс”, що дозволило автоматизувати та прискорити прийом, обробку звернень, вести електронний документообіг, виконувати у великих обсягах збір, зберігання та аналіз даних про заявників та спростити процес обміну інформацією з житлово-комунальними службами, Реєстром територіальної громади та іншими партнерами; *система управління чергою*, що дозволяє отримати вичерпну статистичну інформацію за будь-який період роботи Центру та надає можливість проводити постійну оцінку ефективності роботи кожного адміністратора і всього Центру; *електронні інформаційні термінали*, за допомогою яких відвідувачі мають змогу ознайомитись з переліком послуг та умовами їх надання, зразками заповнення необхідних документів; *веб-сайт Центру надання соціальних послуг “Прозорий офіс”*, який працює в онлайн-режимі та синхронізований з програмою автоматизованого обміну даними, з електронними інформаційними терміналами і системою управління чергою; *єдиний контакт-центр*, за допомогою якого значно зменшилось навантаження на фахівців (всі звернення до контакт-центру автоматично вносяться до відповідної бази даних, що дає можливість оперативно знаходити питання, які найбільш турбують жителів); *система відеоспостереження*, яка дозволяє мінімізувати корупційний ризик при наданні різних документів, також максимально уникати конфліктних ситуацій та забезпечити відео-трансляцію роботи центру на його офіційному сайті.

За результатами проведеного дослідження виявлено, що створення Центрів надання соціальних послуг “Прозорий офіс” сприяло наданню послуг у сфері соціального захисту населення на якісно вищому рівні, без черг, у встановлені законодавством терміни. Робота в Центрах організована на принципах відкритості, прозорості та зрозумілості процедур, забезпечення рівності прав усіх суб’єктів звернень, оперативності у вирішенні питань, тобто робота Центрів орієнтована перш за все на суб’єктів звернення. Робота по наданню соціальних послуг в Центрах відповідає законодавчим та нормативним актам, що регулюють їх роботу.

Організована таким чином робота в Центрах забезпечила надання заявнику максимум послуг в єдиному просторі, прозорість та зрозумілість процедур їх надання. За рахунок організації процесу та повної автоматизації роботи центрів, забезпечено оперативність у вирішенні питань. Подальшим дослідженням є забезпечення організаційно-правових умов для розширення спектру адміністративних послуг, які будуть надаватися в електронній формі.

#### **Список використаних джерел:**

1. Про підвищення ефективності електронного документообігу в діяльності Центрів надання соціальних послуг “Прозорий офіс” з використанням комп’ютерної програми “Центр соціальних послуг” : рішення Харківського виконавчого комітету від 24.05.2017 р. № 344.
2. Про створення Центрів надання соціальних послуг “Прозорий офіс” : рішення виконавчого комітету Харківської міської ради від 18.01.2017 р. № 6. URL: <http://izvestia.kharkov.ua/officially/1231240.html> (дата звернення: 20.03.2018).
3. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. *Стратег. пріоритети*. 2010. № 1. С. 41–46.

*Надійшла до редколегії 20.03.2018 р.*