sss-ua.org

КОНСПЕКТ-ЛЕКЦІЯ ОНЛАЙН ТРЕНІНГУ

“Надання соціальних та адміністративних послуг в умовах карантину”

Авторки:
Валерія Вершиніна
Наталія Кривошеєва

Проєкт впроваджується Благодійною організацією «Благодійний фонд «Стабілізейшен Суппорт Сервісез» у рамках проєкту ПРООН «Громадянське суспільство задля розвитку демократії та прав людини в Україні», що реалізовується за фінансової підтримки Міністерства закордонних справ Данії.

ЗМІСТ

Матеріал підготовлено в рамках реалізації проєкту ПРООН «Громадянське суспільство задля розвитку демократії та прав людини в Україні», що реалізовується за фінансової підтримки Міністерства закордонних справ Данії.

КОНСПЕКТ-ЛЕКЦІЯ ОНЛАЙН ТРЕНІНГУ “НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ТА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ КАРАНТИНУ”

ВСТУП

Тема надання соціальних та адміністративних послуг в умовах пандемії коронавірусної інфекції є надзвичайно актуальною. Від початку епідемії в Україні пройшло не так багато часу, але ми всі вже бачимо до яких тяжких наслідків призвела як сама епідемія, так і заходи необхідні для її стримування. Перші нормативно-правові акти щодо протидії коронавірусній інфекції в Україні були прийняті на початку лютого 2020-ого року, а вже на початку березня гостро постали питання надання публічних послуг населенню. Особливо гострим є питання обслуговування представників/ць уразливих категорій. Разом з тим, хоча зараз криза у самому розпалі, і здається, що весь час та сили необхідно приділити подоланню її наслідків, варто вже зараз готуватись до виходу із загальнонаціонального карантину. Для цього варто оцінити ймовірні ризики та заходи їх мінімізації, визначити коло осіб, які будуть задіяні у подоланні наслідків карантину та розподілити обов’язки. Це дасть змогу на етапі виходу з карантину забезпечити злагоджену та ефективну роботу усієї системи.

НОРМАТИВНО ПРАВОВІ АКТИ

- Закон України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-2019)" №540

- Закон України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)" №530

- Постанова КМУ "Деякі питання соціальної підтримки сімей з дітьми" від 22.04.2020 №329

- Постанова КМУ "Деякі питання надання державної соціальної допомоги" від 08.04.2020 №264

- Постанова КМУ "Деякі питання застосування обмежувальних протиепідемічних заходів, спрямованих на запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2" від 25.03.2020 №245

- Постанова КМУ "Про особливості надання житлових субсидій" від 25.03.2020 №247

НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ТА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ КАРАНТИНУ

На період карантину в автоматичному режимі, тобто без звернень громадян продовжені наступні види державної соціальної допомоги сім'ям:

- державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям;
- допомога на дітей одиноким матерям;
- державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;
- допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування;
- допомога на дітей, хворих на тяжкі та рідкісні захворювання, яким не встановлено інвалідність;
- допомога особам, які проживають разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею;
- тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання (перебування) їх невідоме;
- державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю;
- всі соціальні виплати внутрішньо переміщеним особам, які були призначені до періоду встановлення карантину;
- державна соціальна допомога у разі, якщо термін повторного огляду МСЕК та ЛКК припадає на період дії карантину.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП під час карантину:

- оформлення паспорта громадянина України;
- вклеювання фотокартки до паспорта при досягненні 25 чи 45 років;
- комплексна послуга єМалятко для батьків новонароджених;
- видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, параметри яких перевищують нормативні;
- погодження маршрутів руху транспорту під час перевезення небезпечних вантажів;
- реєстрація, перереєстрація та зняття з обліку транспортних засобів, що належать закладам охорони здоров'я або у зв'язку з втратою техпаспорту;
- видача посвідчень водія замість втраченого чи викраденого;
- державна реєстрація народження фізичної особи та її походження;
- державна реєстрація смерті;
- субсидія на оплату житлово-комунальних послуг;
- оформлення пільг на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу;
- оформлення тимчасової допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання невідоме;
- оформлення винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня";
- оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами тим, хто не застрахований у системі державного соціального страхування;
- оформлення допомоги при народженні, усиновленні дитини, на дітей, над якими встановлено опіку та піклування, чи самотнім матерям;
- реєстрація чи зняття місця проживання, видача довідки про реєстрацію;
- оформлення дозволу на порушення об'єктів благоустрою.

ДАВАЙТЕ РОЗБЕРЕМО ПОЕТАПНО ТАКІ ПРОЦЕСИ ЯК:

- **1. Видача довідки ВПО особам, які звернулись за її отриманням під час карантину:**

Протоколом позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій з метою запобігання виникненню і поширенню коронавірусу (в кожній області індивідуальний такий протокол) було передбачено заборону на ведення особистих прийомів громадян, а Порядком затвердженим постановою КМУ №509 передбачено, що за отриманням довідки особа звертається особисто, а в окремих випадках уповноважена особа так само має звернутись особисто. Жодним іншим чинним нормативно-правовим актом не передбачено інші умови отримання довідки на період карантину.

Також варто зазначити, що видача довідки ВПО — це адміністративна послуга, а Законом № 530 передбачено, що з дня оголошення карантину зупиняється перебіг строків звернення за отриманням адміністративних та інших послуг та строків надання цих послуг, визначених законом.

Отже, від дня припинення карантину, перебіг цих строків продовжується з урахуванням часу, що минув до його зупинення. Розгляд заяв на отримання довідки буде проводитись після закінчення карантину. Довідка має бути видана в день звернення, якщо в паспорті зазначена адреса реєстрації на тимчасово окупованих території України, що, ймовірно, створить велику кількість конфліктних ситуацій та додаткові черги на прийом, оскільки усі особи, які подавали заяви електронною поштою, потребуватимуть особистого прийому. Крім того, ЄІБД ВПО за своїми технічними можливостями присвоює дату та номер в день друку.

Отже, рекомендація управлінню впродовж всього часу вбивати в ЄІБД ВПО інформацію про заявників/ць і зберегти в чернетках, а роздрукувати в день особистого звернення особи — це суттєво скоротить час прийому таких осіб.

- **2. Дії управління у тому випадку, якщо після початку карантину вони скасували довідку ВПО через відсутність ВПО за місцем проживання понад 60 днів.**

Законом №530 передбачено, що на період дії карантину або обмежувальних заходів, пов'язаних із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), та протягом 30 днів з дня його скасування забороняється прийняття рішення про скасування дії довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи на підставі інформації про тривалу відсутність (понад 60 днів) особи за місцем проживання, яка дає обґрунтовані підстави вважати, що внутрішньо переміщена особа повернулася до покинутого місця постійного проживання.

Отже, скасування довідки ВПО з вище зазначених підстав після 18.04.2020 до закінчення карантину та ще 30 днів після, є порушенням чинного законодавства.

Також варто зазначити, що технічно поновити довідку не можливо. В такому випадку потрібно видати нову довідку. Варто пам'ятати що під великий відсоток довідок підв'язані соціальні виплати.

- **3. Проведення верифікації інформації, яку надавали онлайн під час карантину для отримання соціальних виплат:**

Відповідно до постанови КМУ №264, орган соціального захисту населення протягом одного місяця після відміни карантину проводить перерахунок розміру виплаченої державної соціальної допомоги та державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю на підставі поданої особою або її законним представником заяви та необхідних документів.

Важливо!

Законом № 540 передбачено, що на період дії карантину та протягом 30 днів з дня його скасування, комісії з питань призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам приймають рішення про призначення (відновлення) або відмову в призначенні (відновленні) соціальних виплат без акта обстеження матеріально-побутових умов сім'ї, а вище зазначений акт потрібен тільки для призначення грошової допомоги. Отже, якщо допомога вже призначена під час карантину без акту, то після закінчення карантину не потрібно складати новий акт, щоб перевірити, чи є особа за вказаною в заяві адресою (порядок контролю скасований ще у 2018 році). Акт буде складатись для призначення грошової допомоги на наступний 6 місячний період.

- **4. Перерахунок сум соціальних виплат (доплата сум, які були виплачені, але на які особа не мала права та порядок повернення переплачених сум грошової допомоги):**

Перерахунок проводиться з першого числа місяця, в якому закінчився строк виплати допомоги, але не раніше, ніж за місяць від початку карантину.

Якщо за результатами проведеного перерахунку:

- розмір отриманої допомоги був меншим, орган соціального захисту населення проводить доплату у розмірі різниці між перерахованим та виплаченим розміром допомоги;
- не буде підтверджено право на отримання допомоги або її розмір буде меншим, ніж виплачена під час карантину допомога, орган соціального захисту населення протягом одного місяця з дати скасування карантину, стягує переплату згідно із законом, у розмірі не більш як 20 відсотків суми виплаченої допомоги.

Процедура повернення переплачених сум соціальних виплат не змінилась. Суми соціальних виплат, надмірно виплачені внаслідок подання недостовірних документів, неповідомлення про зміну обставин, які впливають на виплату грошової допомоги, повертаються самостійно; за згодою у повному обсязі за рахунок наступних виплат грошової допомоги або за рішенням уповноваженого органу за рахунок суми наступних виплат в обсязі не менш як 20 відсотків щомісячної суми призначеної грошової допомоги. У разі неможливості добровільного повернення або утримання надміру перерахованих сум соціальних виплат, вони стягуються в судовому порядку.

ПРИЗНАЧЕННЯ СУБСИДІЇ НА ПЕРІОД КАРАНТИНУ

Кабмін визначив особливості надання житлових субсидій у період здійснення заходів, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) у постанові від 25 березня 2020 р. №247:

- На період карантину, заборонено припинення надання житлових субсидій у випадках, передбачених Положенням №848, крім обставин, що унеможливлюють надання житлової субсидії, зокрема, у разі переїзду домогосподарства в інше житлове приміщення (будинок) або у разі смерті одинокої особи.
- Розгляд звернень питань щодо призначення житлової субсидії на наступний період усім домогосподарствам, які отримували житлову субсидію в опалювальному періоді 2019-2020 років, має відбуватись без заяв громадян/ок про призначення житлових субсидій, не застосовуючи вимоги п. 78 Положення № 848.
- Громадянам/кам, звільненим з роботи в період карантину за п. 1 ч. 1 ст. 40 КЗпП і зареєстрованим в службі зайнятості як безробітні, житлову субсидію мають призначати на підставі заяв про призначення житлових субсидій та інформації центрів зайнятості щодо їх перебування на обліку.
- Розрахунок житлових субсидій має проводитись з урахуванням збільшених на 50% соціальних нормативів, у межах яких надається субсидія на оплату житлово-комунальних послуг, що визначені Постановою №409, незалежно від кількості днів дії карантину на місяць.

СТРАТЕГІЇ ВИХОДУ З КАРАНТИНУ

Вихід з карантину для представників/ць соціального захисту стане новим викликом. Для підготовки сценаріїв виходу з кризи необхідно розуміти проблеми, які доведеться вирішувати, та можливі шляхи їх розв'язання. Найбільш імовірним є сценарій поступового виходу з карантину.

Тобто, на перших етапах може бути організовано прийом громадян/ок за схемою: в одному кабінеті веде прийом 1 працівник/ця, одночасно в кабінеті може знаходитись 1 заявник/ця, або заявник/ця із неповнолітніми дітьми. Заявники/ці очікують прийому не в коридорі, а на вулиці із дотриманням дистанції. Надалі, якщо епідеміологічна ситуація не загострюватиметься, то умови можуть бути пом'якшені.

Найближчим часом варто очікувати розробки та впровадження на місцях цільових програм, направлених на забезпечення виходу з карантину. Зазначені програми міститимуть перелік заходів, відповідальні структури та фінансування/суми. Саме на етапі підготовки цих програм варто рекомендувати включити заходи необхідні для безпечної роботи органів та структури соцзахисту. Для цього необхідно вчасно надати якісно продумані пропозиції.

Ми радимо включити до них заходи, які ми розглянемо нижче.

У будь-якому разі, доцільними протягом достатньо тривалого часу залишатимуться наступні протиепідемічні дії:

- Інформаційна робота щодо дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил запобігання зараженню коронавірусною інфекцією. Вона має проводитись не лише серед отримувачів/ок соціальних послуг, але й серед її надавачів.
- Доцільно розмітити зони очікування заявників/ць, як в кабінетах, де ведеться прийом так і в коридорах.
- Дезінфекція робочої зони / зони прийому громадян/ок виконує одну із найважливіших функцій в профілактиці інфекційних захворювань серед службовців/иць. Від якості дезінфекційних заходів, проведених на робочих місцях, залежить здоров'я і життя багатьох людей.
- Масочний режим (комплект маска, окуляри, медичні рукавички) варто продовжувати застосовувати до закінчення епідемії, незалежно від наявності карантину.
- При проведенні профілактичної дезінфекції, в приміщеннях (після кожно-

го клієнта/ки) дезінфекційними засобами обов'язково мають оброблятися поверхні, до яких торкався заявник/ця, це можуть бути: ручки дверей, спинки стільців, стаціонарні телефони та інші пристрої спільного користування.

- Приміщення мають додатково провітрюватись.
- Робочу поверхню та клавіатуру комп'ютеру рекомендовано обробляти антисептичним засобом раз на 3-4 години.
- Доцільно встановити прозорий екран між заявниками/цями та працівниками/цями, які ведуть прийом громадян.

ЧОГО ВАРТО ОЧІКУВАТИ НА ЕТАПІ ВИХОДУ З КАРАНТИНУ:

1. Значно збільшиться кількість людей, які звертатимуться за наданням соціальних та адміністративних послуг соціального характеру. Щонайменше, в 30% ВПО за період карантину закінчився шестимісячний період, і вони звертатимуться за призначенням на наступний період. У багатьох сім'ях відбулись зміни, які призведуть як до збільшення суми виплат, так і до зменшення (важливо пам'ятати що лише 20% від переплати підлягатимуть поверненню).

Можливі шляхи вирішення:

- тимчасове збільшення кількості робочих місць та співробітників/ць, які надають соціальні та адміністративні послуги;
- тимчасове збільшення годин прийому;
- своєчасне інформування населення (в ЗМІ, соціальних мережах, на офіційних сторінках органів державної влади та на інформаційних стендах) про процедури, які змінились внаслідок карантину, нові сервіси послуги та правила їх отримання;
- запровадження там, де ще це не запроваджено, можливості попереднього запису на прийом (електронної черги, можливо, за допомогою навіть Вайберу).
- збільшення часу запланованого для прийому одного громадянина/ки до 40 хв. - 1 год. (оскільки у більшості випадків заявник/ця матиме не одне, а кілька запитань);
- за умови стимулювання працівників/ць — запровадження робочих субот для ведення прийому лише працездатних осіб.

2. Автоматичне подовження виплат соціальної допомоги та, зокрема, адресної допомоги ВПО, призвело до того, що частині отримувачів/ок ці виплати були здійснені без достатніх підстав.

Можливі шляхи вирішення:

- проведення інформаційної кампанії з метою інформування населення про необхідність повернення надмірно отриманої допомоги, та механізми добровільного повернення коштів;
- направлення особам, які отримали надмірні виплати, листів з вимогою повернення до бюджету виплачених коштів, та інформацією щодо можливості погашення сум у розстрочку.

Великий наплив людей, яким необхідно пройти верифікацію, оновити картки, термін яких сплив тощо, може викликати серйозне навантаження на звичайні відділення "Ощадбанку" та спричинити спалах захворюваності. Зменшити ризики та можливу напругу можна за рахунок своєчасної комунікації та продовження терміну дії позитивних заходів.

КОМУНІКАЦІЯ З ОТРИМУВАЧАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС КАРАНТИНУ ТА НА ЕТАПІ ВИХОДУ З НЬОГО

В будь-яких кризових ситуаціях значно зростає потреба у своєчасній, повній та достовірній інформації. Якщо її не вистачає, то виникають плітки та фейки, які можуть значно ускладнювати роботу чиновників/ць та спричиняти шкоду здоров'ю населення. В умовах карантину частина традиційних джерел комунікації втратила свою ефективність, разом з тим потреба в інформації навпаки значно зросла. Ще більш гостро стоятиме потреба в оперативній комунікації на етапі виходу з карантину. Враховуючи викладене, доцільно вже зараз оцінити, які джерела комунікації наразі доступні та ефективні та розпочати більш інтенсивно їх використовувати.

Під час підготовки цього матеріалу ми проаналізували вебсторінка випадковим чином вибраних ОТГ. На значній частині сторінок були відсутні спеціальні розділи присвячені протиепідемічним заходам та централізована інформація щодо змін у порядку надання соціальних та/чи адміністративних послуг.

Так, наприклад, на сайті Коблівської ОТГ Миколаївської області складно дізнатися, що в Україні взагалі існує карантин, а в розділі "Соціальний захист" єдиний матеріал становить новина про нараду відділу соціального захисту датована січнем. В розділі, присвяченому діяльності територіального центру остання новина датована 3 березня та стосується громадського захисту.

Аналогічно виглядають сторінки Новопразької ОТГ Олександрійського району Кіровоградської області та Гришковецької громади Бердичівського району Житомирської області. На сайтах відсутні спеціальні розділи щодо карантину, чи щодо соціальних послуг.

Натомість Білецька громада Тернопільського району Тернопільської області розмістила оголошення щодо Covid-19 на головній сторінці, закріпивши зверху. Розділ щодо соціального захисту відсутній.

Старовірівська громада Нововодолазького району Харківської області інформацію щодо коронавірусної інфекції розміщує у стрічці новин. У розділі щодо соціального захисту актуальна інформація щодо того як отримати послуги у період карантину відсутня.

Кількість сайтів ОТГ, на яких нам взагалі не вдалось знайти інформацію щодо обмежень чи нових процедур на період карантину, виявилась значно вищою, ніж кількість сайтів, на яких нам вдалось знайти її.

Ефективне подолання кризової ситуації залежить від трьох ключових чинників:

1. Узгодженої політики щодо подолання кризи.
2. Використання ефективних засобів зв'язку.
3. Наявності відповідальних осіб із чітко встановленими обов'язками.

В контексті виходу із карантину найбільші ризики пов'язані із надмірним навантаженням на службовців/иць, ризиками зараження їх та або отримувачів соціальних та адміністративних послуг. Неконтрольовані черги, штовханина в кабінетах та недотримання противірусних правил гігієни може спричинити нові спалахи епідемії. Про доцільні протиепідемічні дії ми вже говорили вище, тож в цьому розділі розглянемо доцільні дії у сфері комунікацій.

Залежно від кількості отримувачів/ок послуг та структури надавачів соціальних послуг в ОТГ ці ризики можуть бути більшими або меншими. У будь-якому разі їх варто відкрито комунікувати населенню.

Якщо ви бачите, що ситуація стає слабо контрольованою, і є ризики зараження людей, не применшуйте проблему, і не прагніть приховати її серйозність. Це лише погіршить ситуацію, а преса швидко виявить неправду. Інформація про кількість заявників/ць, наявність черг та умови очікування прийому дозволять заявникам/цям коригувати свої плани та уникати надмірного ризику.

Намагайтеся уникати ситуацій, що породжують чутки. До них відносяться:

- нестача офіційної інформації та повідомлень з першоджерел;
- неповні повідомлення з першоджерел;
- підвищений рівень вимог і побоювань громадськості;
- помилкова інформація, що породжує сумніви;
- затягування ухвалення рішень щодо серйозних питань;
- відчуття неможливості вплинути на свою долю;
- наявність великих організаційних проблем.

У боротьбі з чутками вам допоможуть наступні інструменти:

- аналіз масштабів чуток та їх впливу на реальну ситуацію;
- аналіз джерел і мотивів їх розповсюджувачів;
- якщо джерелами чуток виступають медіа чи юридичні особи, доцільно направити їм офіційне звернення із закликом до спростування неправдивої інформації;
- негайне надання повної, достовірної інформації щодо об'єкта чуток усіма доступними каналами комунікації;
- якщо чутки мають значний соціальний резонанс чи можуть нанести шкоду життю чи здоров'ю людей, доцільно організувати нараду за участю ключових фігур, неформальних лідерів, лідерів громадської думки тощо.

На жаль, чутки мають тенденцію розповсюджуватися дуже швидко, особливо у соціальних медіа. Зупинити цей процес досить складно, оскільки позитивні новини мають значно менше перепостів у соціальних медіа. Значно ефективніше працювати на випередження, розміщуючи своєчасну та повну інформацію щодо соціальних відносин, які викликають особливу увагу.

Доцільно:

1. Оновити та опублікувати карту соціальних послуг.

2. Опублікувати і розмістити у вільному доступі бланки заяв та звернень, а також інформацію щодо можливості подати заяву чи звернення онлайн.

3. Якщо прийнято рішення про спеціальний режим роботи, то його необхідно опублікувати та поширити серед можливих клієнтів/ок.

4. Поширити інформацію щодо можливості попереднього запису на прийом.

Після закінчення карантину в отримувачів/ок соціальних та адміністративних послуг буде щонайменше 30 днів, а в деяких випадках більше, для звернення та отримання послуг. Наприклад: "Ощадбанк" зупинив програму фізичної ідентифікації на період карантину. Також є 30 додаткових днів "після". Це означає, що якщо особі для проходження фізичної ідентифікації на початок карантину залишилося 30 днів то вона може її пройти через 59 днів після закінчення карантину.

Цю інформацію необхідно інтенсивно комунікувати заявникам/цям, аби більш рівномірно розподілити години прийому.

Дякуємо за увагу, пропонуємо Вам кілька запитань до самоаналізу:

1. Яка, на вашу думку, найвразливіша категорія у вашому населеному пункті?

2. Чи можливо зробити соціальні послуги більш доступними для неї?

3. Як змінилась кількість отримувачів соціальних послуг у вашому населеному пункті за час карантину?

4. Чи зросте, якщо так, то на скільки, навантаження на соціальних працівників/ць?

5. Чи є у вашому населеному пункті можливість забезпечити дотримання рекомендацій ВОЗ під час прийому громадян, зокрема 15 кв.м на 1 особу у кабінеті?

6. Яка інформація буде найбільш запитуваною на етапі припинення карантин?

7. Які бланки та інструкції варто поширити для отримувачів соціальної допомоги?

8. Які канали комунікації можна додатково залучити для покращення комунікації?