



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

Київ

від _____ 20 ____ р.

№ _____

Про деякі питання доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення

Відповідно до пункту 36 плану заходів на 2023–2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372-р,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення, що додаються.
2. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Танасишина Н. Д.

Міністр

Оксана ЖОЛНОВИЧ



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної
політики України
від 16.03.20 2024 р. № 99

Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення

1. Загальні положення

Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення (далі – Методичні рекомендації) розроблено з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різними рівнями комунікаційних можливостей, та спрямовано на реалізацію Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р.

1. У Методичних рекомендаціях наведений нижче термін вживається в такому значенні:

моніторинг доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення – систематичне спостереження (зі збором та аналізом даних) за станом доступності публічних послуг для маломобільних груп населення, в тому числі осіб із різними рівнями комунікаційних можливостей, з метою ухвалення рішень із забезпечення населення рівноправним і повноцінним доступом до публічних послуг.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у законах України „Про адміністративні послуги”, „Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”, „Про регулювання містобудівної діяльності”, „Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”.

2. Методичні рекомендації пропонуються для застосування такими суб'єктами надання публічних послуг у сфері соціального захисту населення:

структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад;

структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних, Київської, Севастопольської міської державних адміністрацій;

виконавчі органи сільських, селищних, міських рад;

надавачі соціальних послуг, включені до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

протезно-ортопедичні підприємства;

санаторно-курортні заклади;

дитячі будинки-інтернати;

центри комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю;

Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю та його територіальні відділення;

Пенсійний фонд України та його територіальні органи.

3. Пропонується враховувати Методичні рекомендації для вдосконалення процедур надання та отримання публічних послуг при створенні умов доступності до суб'єктів надання публічних послуг, зокрема, під час особистого прийому в них громадян з таких питань:

призначення тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання чи перебування невідоме;

призначення одноразової винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”;

прийняття рішення щодо надання соціальних послуг;

видача довідки для отримання пільг особам з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу;

видача особі подання про можливість призначення її опікуном або піклувальником повнолітньої недієздатної особи або особи, цивільна дієздатність якої обмежена;

видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо відмови від майнових прав підопічного;

видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо видання письмових зобов'язань від імені підопічного;

видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо укладення договорів, які підлягають нотаріальному посвідченню та (або) державній реєстрації, в тому числі договорів щодо поділу або обміну житлового будинку, квартири;

видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо укладення договорів щодо іншого цінного майна;

видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо управління нерухомим майном або майном, яке потребує постійного управління, власником якого є підопічна недієздатна особа;

видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо передання нерухомого майна або майна, яке потребує постійного управління, власником якого є підопічна недієздатна особа, в управління іншій особі за договором;

видача піклувальнику дозволу на надання згоди особі, дієздатність якої обмежена, на вчинення правочинів щодо відмови від майнових прав підопічного;

видача піклувальнику дозволу на надання згоди особі, дієздатність якої обмежена, на вчинення правочинів щодо видання письмових зобов'язань від імені підопічного;

видача піклувальнику дозволу на надання згоди особі, дієздатність якої обмежена, на вчинення правочинів щодо укладення договорів, які підлягають нотаріальному посвідченню та (або) державній реєстрації, в тому числі щодо поділу або обміну житлового будинку, квартири;

видача піклувальнику дозволу на надання згоди особі, дієздатність якої обмежена, на вчинення правочинів щодо укладення договорів щодо іншого цінного майна;

призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям;

призначення державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами жінкам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування;

призначення державної допомоги при народженні дитини;

призначення одноразової натуральної допомоги „пакунок малюка”;

призначення державної допомоги при усиновленні дитини;

призначення державної допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування;

призначення державної допомоги на дітей самотніми матерями;

призначення державної допомоги одному з батьків, усиновлювачам, опікунам, піклувальникам, одному з прийомних батьків, батькам-вихователям, які доглядають за хворою дитиною, якій не встановлено інвалідність;

призначення державної допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях;

призначення державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;

призначення надбавки на догляд за особами з інвалідністю з дитинства та дітьми з інвалідністю;

призначення державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю;

призначення державної соціальної допомоги на догляд;

призначення компенсації за догляд фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі;

продовження виплати тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату;

призначення грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I або II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею;

призначення одноразової грошової / матеріальної допомоги особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю;

призначення одноразової компенсації сім'ям, які втратили годувальника із числа учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою;

призначення одноразової компенсації дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт;

призначення одноразової компенсації батькам померлого учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою;

призначення компенсацій та допомоги учасникам ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, громадянам, які брали участь у ліквідації інших ядерних аварій та випробувань, у військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт,

віднесеним до категорії 1, або 2, або 3; потерпілим від Чорнобильської катастрофи, віднесеним до категорії 1, або 2, або 3; потерпілим від радіаційного опромінення, віднесеним до категорії 1 або 2;

призначення компенсацій та допомоги дітям, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи, дітям з інвалідністю, інвалідність яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, та їхнім батькам;

призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам;

призначення грошової компенсації особам з інвалідністю замість санаторно-курортної путівки;

призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу (відділення спінального профілю) і назад особам, які супроводжують осіб з інвалідністю I та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку;

призначення грошової компенсації вартості самостійного санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю;

призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

призначення грошових компенсацій особам з інвалідністю на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування;

призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам;

забезпечення направлення на комплексну реабілітацію (абілітацію) осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю, дітей віком до трьох років (включно), які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності, до державної реабілітаційної установи, що належить до сфери управління Мінсоцполітики;

видача направлення на проходження обласної, центральної міської у мм. Києві та Севастополі, Республіканської в Автономній Республіці Крим медико-соціальної експертної комісії для взяття на облік для забезпечення осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю автомобілем;

видача направлення на забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших категорій осіб;

установлення статусу, видача посвідчень батькам багатодітної сім'ї та дитині з багатодітної сім'ї;

встановлення статусу, видача посвідчень особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (відповідно до визначених категорій);

видача посвідчень особам з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства;

встановлення статусу, видача посвідчень ветеранам праці;

встановлення статусу, видача посвідчень жертвам нацистських переслідувань;

взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) осіб з інвалідністю;

взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія законів України „Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” та „Про жертви нацистських переслідувань”;

взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”;

надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам;

надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів;

вклейка фотокартки в посвідчення дитини з багатодітної сім’ї у зв’язку з досягненням 14-річного віку;

видача дубліката посвідчення батьків багатодітної сім’ї та дитини з багатодітної сім’ї;

продовження строку дії посвідчень батьків багатодітної сім’ї та дитини з багатодітної сім’ї;

призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги „пакунок малюка”;

оплата послуг патронатного вихователя та виплата соціальної допомоги на утримання дитини в сім’ї патронатного вихователя;

призначення і виплата державної соціальної допомоги на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, грошового забезпечення батькам-вихователям та прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім’ях за принципом „гроші ходять за дитиною”;

компенсація вартості продуктів харчування громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

надання громадянам статусу особи, яка проживає і працює (навчається) на території населеного пункту, якому надано статус гірського;

виплата одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми;

призначення компенсації за догляд фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі;

забезпечення направлення дітей з інвалідністю до реабілітаційної установи для надання реабілітаційних послуг за програмою „Реабілітація дітей з інвалідністю”;

проведення державної атестації дитячих закладів оздоровлення та відпочинку і присвоєння їм відповідної категорії;

надання одноразової компенсації особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів;

надання щорічної допомоги на оздоровлення особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів;

видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи;

внесення відомостей до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги;

видача довідки для отримання інших видів пільг, які надаються з урахуванням доходу;

надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;

надання пільг для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;

надання додаткової підтримки на придбання твердого палива одержувачам житлових субсидій і пільг;

послуга з догляду за дитиною до трьох років „муніципальна няня”.

2. Основні рекомендації щодо забезпечення доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення

1. Суб'єктам надання публічних послуг пропонується за наявності можливостей створювати умови для підвищення рівня обізнаності населення щодо надання та отримання публічних послуг шляхом:

інформування про визначення та забезпечення прав на отримання публічних послуг (із їх повним актуальним переліком) за допомогою власних електронно-комунікаційних засобів (офіційні електронні та друковані видання, вебсайти, сторінки в соціальних мережах), засобів масової інформації, телебачення, газет, журналів, радіо тощо;

інформування населення відповідно до принципів універсального дизайну, який передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей людини:

підвищення рівня сприйняття інформації суб'єктами звернення за публічною послугою (далі – суб'єкт звернення) із застосуванням методу спрощеної мови та у форматі легкого читання;

проведення індивідуальних консультацій у телефонному, онлайн- та / або офлайн-режимі, зокрема, українською жестовою мовою;

надання за наявності можливостей суб'єкту звернення інформаційного матеріалу великошрифтовим друком на паперових та електронних носіях (відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022 про доступність інформаційно-комунікаційних технологій), у тому числі надсилання на електронну адресу;

оновлення та перевірки на актуальність наявної інформації про публічні послуги;

застосування інших способів підвищення рівня обізнаності населення, зокрема осіб з інвалідністю, на розсуд суб'єктів надання публічних послуг;

дотримання та розвитку безбар'єрного доступу до публічних послуг потенційних отримувачів послуг, зокрема маломобільних груп населення, з урахуванням можливостей суб'єкта надання публічних послуг такими способами:

розміщення в приміщеннях суб'єктів надання публічних послуг інформації про надання публічних послуг, зокрема у друкованому вигляді на інформаційних стендах, в голосовому та відео форматах, доступних для сприйняття особами з різними комунікаційними можливостями);

створення інформаційних ресурсів (вебсайтів, сторінок в соціальних мережах тощо) з урахуванням вимог доступності вебвмісту;

розвиток цифровізації в межах можливостей суб'єкта надання публічних послуг задля створення безперешкодного доступу до інформації про публічні послуги, усунення фізичних бар'єрів до подання звернень до суб'єктів надання публічних послуг та встановлення з ними правовідносин;

особистого консультування щодо надання публічних послуг в приміщенні або дистанційно;

обладнання приміщень суб'єктів надання публічних послуг з дотриманням концепції універсального дизайну та Державних будівельних норм України В.2.2-40: 2018 „Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення” (далі - ДБН В.2.2-40: 2018).

задля можливості користуватися приміщеннями усім потенційним суб'єктам отримання публічних послуг, зокрема маломобільним групам населення;

відповідно до та інформування щодо відстані розташування громадського транспорту;

створення умов доступності до достовірної інформації про актуальність своєї реєстрації та дозвільних документів на здійснення відповідної діяльності;

створення інших умов на розсуд суб'єкта надання публічних послуг за необхідності та наявних можливостей із урахуванням побажань потенційних суб'єктів отримання публічних послуг.

2. За наявності можливостей та з урахуванням особливостей прибудинкової та прилеглої території пропонується враховувати створення умов територіальної доступності публічних послуг відповідно до ДБН В.2.2-40: 2018.

3. Рекомендації щодо безпосередньої роботи з особами із різними рівнями комунікаційних можливостей щодо доступності до публічних послуг у сфері соціального захисту населення

1. Суб'єктам надання публічних послуг рекомендовано працювати з населенням у будь-якому зручному форматі, враховуючи індивідуальні можливості та побажання суб'єктів звернення, безпосередньо в приміщенні за допомогою наявних засобів.

2. Якщо під час особистого прийому представник суб'єкта надання публічних послуг і суб'єкт звернення, який є особою з порушеннями слуху та/або мовлення, не знайшли підходящого для обох сторін способу комунікації, що унеможливило досягнення результату звернення, пропонується залучати перекладача жестової мови, якщо суб'єкт звернення володіє жестовою мовою або використання електронних ресурсів, які перетворюють мовлення в текст.

Якщо жоден із представників суб'єкта надання публічних послуг не володіє жестовою мовою, за письмовою згодою суб'єкта звернення та представника суб'єкта надання публічних послуг пропонується на розсуд обох сторін залучати до здійснення перекладу жестовою мовою особи, до якої суб'єкт звернення має особисту довіру (його законний представник, один із батьків або близький родич, педагог або студент закладу освіти, в якому навчається суб'єкт звернення, а також з використанням дистанційних сервісів перекладу жестовою мовою, за згодою сторін).

3. Роботу із суб'єктом звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями рекомендується проводити в присутності одного із його законних представників, батьків або близьких родичів.

Під час спілкування із суб'єктом звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями рекомендується використовувати короткі речення, висловлювати одну думку в одному реченні, послуговуватись словами, які не складно зрозуміти, щоб не перевантажувати співрозмовника надлишковою інформацією, за можливості уникати аббревіатур, скорочень, професійної термінології та офіційно ділового стилю для полегшення сприйняття інформації.

Для підвищення рівня зосередженості суб'єкта звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями, на предметі розмови, пропонується скоротити до мінімальної кількості учасників консультування, які можуть втручатися в розмову та висловлювати свою думку. Під час спілкування із суб'єктом звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями, пропонується приділяти йому більше часу для відповіді на поставлені запитання.

Завершуючи особистий прийом суб'єкта звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями, бажано зробити короткий підсумок для впевненості в тому, що інформація була ним сприйнята коректно або з об'єктивним розумінням. За бажанням обох сторін такий підсумок може бути в письмовому вигляді за потреби з чіткою послідовністю кроків, які мають бути здійснені кожною із сторін.

4. Із метою підвищення рівня доступності публічних послуг для суб'єктів звернення, які є особами з порушеннями зору рекомендується зосередитись на найбільш доступних для них форматах отримання інформації про актуальні послуги та їх отримання.

Пропонується за наявності можливостей у роботі із суб'єктами звернення, які є особами з порушеннями зору, зокрема незрячими особами (крім особистого прийому (консультації) в приміщенні), користуватися інформаційно-комунікаційними технологіями, за допомогою яких такі суб'єкти звернення мають змогу самостійно ознайомитися з інформацією про доступність публічних послуг і за бажанням надати зворотний зв'язок за допомогою:

телефонного спілкування;

електронної пошти або інших засобів для надсилання / отримання текстових повідомлень і файлів (чат-боти суб'єктів надання публічних послуг тощо) враховуючи, що при формуванні таких повідомлень також важливо дотримуватися вимог ДСТУ EN 301 549:2022 для забезпечення передачі файлів та повідомлень у форматах придатних для програм екранного доступу;

інтернет-застосунків, які офіційно використовуються суб'єктами надання публічних послуг і дають змогу отримувати аудіофайли, щоб особа з порушеннями зору могла прослухати (сприйняти на слух) інформацію про публічні послуги;

інформаційних систем (програмне забезпечення) для створення відеоконференцій в онлайн-режимі;

інших наявних можливостей суб'єкта надання публічних послуг у разі потреби.

Під час особистого консультування суб'єктів звернення, які є особами з порушеннями зору рекомендовано доносити відповідну інформацію дослівно з паперових носіїв, якщо це документ – включно із назвою та усіма реквізитами. Це особливо важливо, якщо суб'єкту звернення, який є особою з порушеннями зору, потрібно поставити особистий підпис у документі.

За наявності технічних можливостей у суб'єкта звернення, який є особою з порушеннями зору, та з метою створення умов для попереднього ознайомлення з інформацією, всі необхідні інформаційні матеріали пропонується підготувати і надіслати такому суб'єкту звернення до особистої зустрічі в електронному вигляді у текстовому форматі, з урахуванням таких рекомендацій щодо створення текстового файлу:

підготувати файл у форматі текстового редактора Word для зображень використовувати текст заміщення, щоб особа з порушеннями зору, зокрема незряча особа, за необхідності мала змогу самостійно ознайомитися з інформацією та опрацювати її, скориставшись програмою зчитування тексту (скринридер);

використовувати розбірливі та контрастні шрифти без зарубок (інші назви: засічки, серифи), наприклад, Arial, Calibri, Century, Tahoma, розміром 14 пікселів із міжрядковим інтервалом 1,5;

використовувати текстові PDF-файли, оскільки не всі програми зчитування тексту розпізнають скановану копію або зображення з текстом;

для слабозорих осіб передбачити можливість великошрифтового друку всіх необхідних документів, форм для заповнення або надати допомогу при заповненні форм, якщо немає можливості їх роздрукувати у форматі великошрифтового друку. Мають бути наявні лупи для перегляду такого документу, особливо якщо людина повинна буде його підписати.

5. Під час проведення особистого консультування або анонсування нових публічних послуг за наявності можливостей суб'єкту надання публічних послуг пропонується:

розробити графік особистого прийому з питань доступності публічних послуг працівниками суб'єкта надання публічних послуг;

призначати консультації в зручний для суб'єктів отримання публічних послуг час у межах робочого дня.

4. Рекомендації щодо можливого визначення основних критеріїв доступності публічних послуг

1. Серед основних критеріїв пропонується виділити такі:

- 1) можливість фактичного отримання публічної послуги;
- 2) повнота необхідної інформації про публічні послуги;
- 3) відповідність публічної послуги запиту суб'єкта отримання публічних послуг;
- 4) зручність отримання публічної послуги;
- 5) відкритість суб'єкта надання публічної послуги;
- 6) повага до суб'єкта звернення;
- 7) своєчасність надання публічних послуг;
- 8) професійність працівників суб'єкта надання публічної послуги;
- 9) територіальна доступність суб'єкта надання публічних послуг;
- 10) фізична доступність закладу (приміщення) суб'єкта надання публічних послуг;
- 11) часова доступність (час роботи надавача публічних послуг повністю, частково або збігається / взагалі не збігається з часом роботи більшості суб'єктів отримання публічних послуг).

2. Критерій можливості фактичного отримання публічної послуги може включати такі ознаки:

наявність інформації про суб'єкта надання публічних послуг, у якого можна отримати необхідну послугу (створення довідкових ресурсів: друкованих довідників, телефонних довідників, інтернет-порталів);

наявність інформації про територіальне розташування суб'єкта надання публічних послуг (дані про місце розташування, віддаленість від отримувачів публічних послуг, транспортне сполучення);

сприятливий режим доступу до приміщення суб'єкта надання публічних послуг (можливість вільного доступу без необхідності отримання особливого дозволу для входу в приміщення та наявність спеціальних приміщень з необхідним сервісом для спілкування);

вільний доступ до форм документів (визначається наявністю відповідних бланків у достатній кількості). Зразки документів, пов'язаних з отриманням публічної послуги, мають бути розміщені в онлайн-доступі на вебсайті суб'єкта надання публічних послуг.

3. Критерій відповідності публічної послуги пов'язується із задоволенням потреб суб'єкта отримання публічних послуг та має передбачати відповідність послуги конкретній ситуації, а не її загальність.

4. Зручність отримання публічної послуги як критерій, що визначає ступінь урахування інтересів і потреб суб'єктів отримання публічних послуг, включає:

вільний вибір способів звернення за послугою (перевага у виборі способу звернення має віддаватися дистанційному отриманню послуги). Винятком є послуги, що за специфікою потребують особистої присутності суб'єкта звернення, однак і в цьому випадку має бути передбачена можливість звернення за послугою через представника;

простоту отримання публічної послуги (наявність бланків та мінімізація кількості інстанцій, залучених до її надання);

зручний порядок оплати публічних послуг (тих, що можуть бути платними).

5. Критерій відкритості суб'єкта надання публічної послуги передбачає наявність інформації, необхідної для отримання публічної послуги (визначення вичерпного переліку документів, які потрібно подати для її отримання, розмір оплати, визначення особи, відповідальної за надання публічної послуги), та можливість отримання консультативної допомоги, зокрема, телефоном або в електронній формі.

6. Критерій поваги до суб'єкта звернення означає ввічливе ставлення та дотримання конституційного принципу рівності громадян, що відстежується в інформації про надання публічних послуг і під час письмового або усного консультування.

7. Критерій своєчасності вимагає надання послуги в установленний термін та в разі неможливості своєчасного надання – інформування суб'єкта звернення про причини затримки та про час, протягом якого публічну послугу буде надано або відмовлено в її наданні.

8. Критерій професійності працівників суб'єкта надання публічних послуг вимагає відповідного рівня їх кваліфікації, що виявляється під час надання публічних послуг.

Професійність визначається рівнем спеціальних знань, дотриманням процедури надання публічних послуг, наявністю досвіду роботи із суб'єктами звернення (із різними рівнями комунікаційних можливостей), конкретністю та коректністю зауважень до поданих документів тощо.

5. Рекомендації щодо оцінювання доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення

1. Пропозиції щодо можливого оцінювання доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення (далі – оцінювання) мають рекомендаційний характер.

Оцінювання може проводитись у разі необхідності удосконалення та підвищення якості надання публічних послуг.

2. Оцінювання пропонується здійснювати шляхом індивідуального онлайн-опитування (із використанням Google-форми) суб'єктів звернення та суб'єктів надання публічних послуг (лише за їхньою згодою) за анкетною для опитування стосовно доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення, примірну форму якої наведено в додатку до Методичних рекомендацій.

3. Анкетування пропонується робити анонімним для унеможливлення упередженого ставлення до конкретного респондента і сприяння підвищенню об'єктивності отриманої інформації.

6. Моніторинг доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення

1. Моніторинг доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення (далі – Моніторинг) проводиться Нацсоцслужбою за результатами опитування з метою вдосконалення та підвищення якості надання відповідних публічних послуг.

Моніторинг пропонується здійснювати за суб'єктами надання публічних послуг та суб'єктами отримання публічних послуг.

2. Об'єктами Моніторингу суб'єктів надання публічних послуг пропонується визначити:

- 1) архітектурну доступність приміщень;
- 2) доступність офіційних вебсайтів та інтернет-сторінок;

3) інформаційну доступність наданих матеріалів в електронному та паперовому вигляді залежно від рівня комунікаційних можливостей суб'єктів звернення, для яких такі матеріали створено;

4) транспортну доступність;

5) способи комунікації з населенням;

6) дотримання принципів організації роботи з населенням;

7) відповідність публічних послуг основним критеріям їх доступності, наведеним у розділі 4 Методичних рекомендацій.

3. Моніторинг пропонується спрямовувати на визначення оцінки поточних результатів надання публічних послуг, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення або вдосконалення роботи з питань доступності до публічних послуг для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різними рівнями комунікаційних можливостей.

4. Результати Моніторингу пропонується розміщувати на офіційному вебсайті Нацсоцслужби протягом 3 робочих днів після його завершення.

**Генеральний директор Директорату
з питань подолання складних
життєвих обставин**

Марія САКУТА

**Анкета для опитування стосовно доступності публічних послуг у сфері
соціального захисту населення
(примірна форма)**

РОЗДІЛ І. ОЦІНЮВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ (заповнюється суб'єктом звернення* щодо кожної публічної послуги окремо)		
Питання	Кількість можливих варіантів вибору відповіді	Відповіді
Ваша стать	<i>Один</i>	Чоловік ☐ Жінка ☐
Ваш вік	<i>Один</i>	18–34 роки ☐ 35–44 роки ☐ 45–54 роки ☐ 55–64 роки ☐ 65 і більше ☐
До якої категорії осіб Ви себе відносите?	<i>Декілька</i>	Особа з інвалідністю (зазначте групу інвалідності): І групи ☐ ІІ групи ☐ ІІІ групи ☐ Особа з певними порушеннями (зазначте вид порушення): порушеннями зору ☐ порушеннями слуху ☐ з інтелектуальними порушеннями ☐

		із психічними, психосоціальними порушеннями ☐ особа з іншими порушеннями (уточніть, з якими): особа з частковою або повною втратою рухової активності ☐ особа з невиліковними хворобами, що потребують тривалого лікування ☐ порушення мобільності ☐ здатність оперувати верхніми кінцівками ☐ складнощі з самообслуговуванням ☐ когнітивними порушеннями ☐ Без порушень: особа похилого віку ☐
Область, у якій Ви проживаєте	Один	Області (вибрати з випадного списку)
Територіальна громада, в якій Ви проживаєте	Один	Територіальні громади (вибрати з випадного списку)
Найменування суб'єкта надання публічної послуги	Один	Суб'єкти надання публічних послуг
Назва публічної послуги, за якою Ви звертались	Один	Перелік публічних послуг
Фактична можливість отримання Вами публічної послуги	Декілька	Наявність інформації про територіальне розташування та віддаленість суб'єкта надання публічних послуг:

		так ☐ ні ☐ наявність транспортного сполучення: так ☐ ні ☐ інформація про публічну послугу надається в різних форматах: голосовий формат ☐ друкований текст ☐ онлайн-інформування ☐ інформацію розміщено на різних ресурсах: інформаційна дошка в закладі ☐ вебсайт ☐ соціальні мережі ☐ місцеві ЗМІ ☐ друковані матеріали в партнерських закладах ☐ передбачено кілька способів запису на прийом: телефонний режим ☐ електронна пошта ☐ СМС-повідомлення ☐ онлайн-форма ☐ заповнення бланка (отримання талону в електронну чергу) в закладі ☐ під час запису на прийом уточнюється інформація про потреби суб'єкта отримання послуг щодо: особливостей спілкування ☐ можливості фізичного переміщення ☐
--	--	---

		є можливість бронювання візиту довшої тривалості (наприклад, для суб'єкта отримання послуг, якому потрібна допомога перекладача жестової мови): так ☐ ні ☐ документи для ознайомлення або заповнення надаються на запит суб'єкта отримання публічних послуг у доступному форматі: так ☐ ні ☐ створено умови для попереднього ознайомлення з інформацією, необхідною для підготовки до особистої зустрічі (наприклад, надсилання електронною поштою): так ☐ ні ☐
Своєчасність надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Публічну послугу надано в установлений термін: так ☐ ні ☐ надано з порушенням строків: так ☐ ні ☐ поінформовано про неможливість своєчасного надання послуги так ☐ ні ☐ поінформовано про неможливість своєчасного надання публічної послуги та про час, протягом якого її буде надано або відмовлено в її наданні: так ☐ ні ☐

Відповідність отриманої публічної послуги Вашим очікуванням	<i>Один</i>	Мою потребу в публічній послугі задоволено: так ☐ ні ☐
Зручність отримання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Можливість отримання послуги дистанційно: так ☐ ні ☐ передбачено можливість звернення за послугою через представника: так ☐ ні ☐ наявні бланки та форми для заповнення (у разі подання звернення в паперовому вигляді): так ☐ ні ☐ відсутня вимога щодо подання документів для підтвердження інформації, яка вже міститься в електронних реєстрах: так ☐ ні ☐ зручний порядок оплати публічних послуг (тих, що можуть бути платними): так ☐ ні ☐
Відкритість суб'єкта надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Визначено вичерпний перелік документів, які потрібно подати для отримання публічної послуги: так ☐ ні ☐ визначено розмір оплати (для платних публічних послуг): так ☐ ні ☐ визначено особу, відповідальну за надання публічної послуги: так ☐ ні ☐

		передбачено можливість отримання консультативної допомоги, зокрема, телефоном або в електронній формі: так ☐ ні ☐
Ставлення до Вас як до суб'єкта звернення	<i>Декілька</i>	Ввічливе ставлення як до особи: так ☐ ні ☐ тактовність, коректність: так ☐ ні ☐ відсутність дискримінації за ознакою статті: так ☐ ні ☐ відсутність дискримінації за національною, расовою та / або релігійною ознакою: так ☐ ні ☐
Професійність працівників суб'єкта надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Професійна компетентність персоналу: так ☐ ні ☐
Як Ви оцінюєте в цілому доступність публічної послуги (за шкалою від 1 до 5)	<i>Один</i>	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
Дата заповнення анкети		
РОЗДІЛ II. ОЦІНЮВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ (заповнюється посадовою особою суб'єкта надання публічних послуг)		
Найменування суб'єкта надання публічних послуг	<i>Один</i>	Суб'єкти надання публічних послуг (вибрати з випадного списку)
Область у якій розміщується суб'єкт надання публічних послуг	<i>Один</i>	Області (вибрати з випадного списку)

Територіальна громада, в якій розміщується суб'єкт надання публічних послуг	Один	Територіальні громади (вибрати з випадного списку)
Публічні послуги, які надаються суб'єктом надання публічних послуг	Декілька	Публічні послуги (вибрати з випадного списку)
Як Ви оцінюєте доступність публічних послуг, що надаються суб'єктом надання публічних послуг (за шкалою від 1 до 5):		
архітектурна доступність приміщень суб'єкта надання публічних послуг	Один	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
вебдоступність офіційних вебсайтів та інтернет-сторінок		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
інформаційна доступність суб'єкта надання публічних послуг		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
методи комунікації суб'єкта надання публічних послуг з населенням		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
дотримання суб'єктом надання публічних послуг принципів організації роботи з населенням		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
відповідність публічних послуг, які надаються суб'єктом надання публічних послуг, критеріям		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5

доступності публічних послуг		
Чи надаються в територіальній громаді, в якій розміщено суб'єкт надання публічних послуг, послуги з перевезення спеціалізованим транспортним засобом (соціальне таксі)	Один	так ☐ ні ☐
Дата заповнення анкети		

*Суб'єкт звернення – особа, яка звертається за публічною послугою.

**Генеральний директор Директорату
з питань подолання складних
життєвих обставин**

Марія САКУТА