

## **ЄДИНА ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН ЯК СПОСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

*Анотація. Розглянуто технологію прийому громадян у сфері надання держаних соціальних допомог та компенсацій як способу підвищення якості надання адміністративних послуг.*

*Аннотация. Рассмотрена технология приема граждан в сфере предоставления государственной социальной помощи и компенсации как способа повышения качества предоставления административных услуг.*

*Annotation. The technology of reception of citizens in the sphere of public provision, as a way of improving the quality of administrative services was considered.*

*Ключові слова: технологія прийому громадян, приймальня, якість надання адміністративних послуг, сфера соціального забезпечення.*

Широкий спектр досліджень проблем у сфері соціального захисту населення як на загальнодержавному, так і регіональному рівнях наведено в роботах таких провідних вітчизняних науковців: Н. Борецької, Н. Власенко, О. Власюка, І. Гнибіденка, В. Гошовської, І. Калачової, А. Колота, І. Курило, Е. Лібанової, О. Макарової, О. Новікової, Ю. Саєнка, В. Скуратівського, О. Палій, О. Піщуліної та ін. Разом з тим недостатнім є відображення положень щодо структурної організації соціальної сфери, ефективності заходів та методів здійснення соціального захисту в умовах постійного вдосконалення та оновлення нормативно-правової бази, розвитку комунікаційних технологій тощо.

Мета роботи полягає в дослідженні та аналізі технології прийому громадян у сфері надання держаних соціальних допомог та компенсацій.

Згідно з угодою між Україною і Міжнародним банком реконструкції та розвитку від 28.11.2005 р. № 4807-УА запроваджено проект "Удосконалення системи соціальної допомоги", метою якого є створення в Україні сучасної системи соціального захисту населення, підвищення ефективності надання державної підтримки, шляхом спрощення процедури надання різних видів допомог та компенсацій.

Для реалізації зазначеного проекту Міністерством праці та соціальної політики України було розроблено та затверджено стандартну модель надання соціальної допомоги на місцевому рівні, яка базується на застосуванні Єдиної технології прийому громадян із призначення усіх видів соціальної допомоги за однією заявою та на підставі одного пакета документів. Даний проект було впроваджено, зокрема, в управлінні праці і соціального захисту населення Решетилівської районної державної адміністрації.

Основними принципами єдиної технології прийому громадян, які звертаються за призначенням всіх видів соціальної допомоги, є: надання якісних послуг отримувачам допомоги з максимальною зручністю та мінімальними затратами; підвищення адресності соціальної допомоги та забезпечення цільового використання коштів, передбачених для її надання; створення працівникам органів праці та соціального захисту населення сприятливих умов для ефективної роботи; створення атмосфери взаємоповаги між працівниками органів праці та соціального захисту населення і отримувачами допомоги [1].

Єдина технологія ґрунтується на засадах підвищення ефективності використання наявних ресурсів, передусім людських. Усі питання, які цікавлять одержувачів допомоги, в тому числі і потенційних отримувачів усіх видів соціальної допомоги, пільг та компенсацій, вирішуються у приймальні. В окремих випадках при необхідності надання відвідувачу спеціалізованої консультації в приймальню громадян запрошуються спеціалісти інших відділів. Робота з прийомом заяв на призначення допомоги організована таким чином, щоб заявник витрачав якомога менше часу на ознайомлення з інформацією, заповнення заяви, очікування, а у відділі повсякчас перебував спеціаліст, готовий до зустрічі із заявником. У рамках єдиної технології в управлінні організовано безперервний графік роботи єдиної приймальні. Також люди можуть попередньо записатися на прийом по телефону, відкрита "гаряча телефонна лінія". Упровадження єдиної технології прийому громадян дозволило уникнути черг при збільшенні навантаження на приймальню громадян у період масових звернень населення за допомогою, в тому числі за сезонним призначенням житлових субсидій.

Серед результатів упровадження єдиної технології можна визначити такі: доступність і спрощення процедури призначення допомоги; поглиблення адресності; скорочення часу подання заяви для призначення соціальної допомоги; зменшення терміну опрацювання заяв та пакета документів для призначення допомоги, скорочення часу між зверненням за допомогою та її виплатою; підвищення рівня поінформованості населення з питань соціального захисту; підвищення рівня охоплення найбільш нужденних верст населення соціальними виплатами та послугами; обмежені можливості для шахрайства та зловживання; працівникам управління й громадянам, які звертаються за допомогою, створено сприятливі умови для ефективної роботи.

Отже, проект "Удосконалення системи соціальної допомоги" є одним із суттєвих кроків до удосконалення

системи соціального захисту населення в Україні, тому необхідно продовжити роботу з удосконалення прийому громадян за єдиною технологією по всій території України.

---

**Література:** 1. Про впровадження в місцевих органах праці та соціального захисту населення єдиної технології прийому громадян, які звертаються за призначенням усіх видів соціальної допомоги : Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 23.05.2005 р. № 183 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mlsp.gov.ua>. 2. Що необхідно знати про державну соціальну допомогу : навчально-методичні матеріали Бібліотеки сільського розвитку. – К. : Інститут сільського розвитку, 2005. – 47 с. 3. Соціальний захист населення України / за заг. ред. В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. – К. : НАДУ; Фенікс, 2010. – 212 с.