

УКРАЇНА
ДОБРОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ДОБРОПІЛЬСЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від 26.05.2021 № 64
м. Добропілля

Про затвердження Плану дій щодо
цифрової трансформації та
удосконалення послуг соціальних
установ Добропільської міської
територіальної громади на 2021-2026 роки

Керуючись статтею 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», на виконання Закону України «Про соціальні послуги» та з метою розвитку системи соціального захисту населення щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Добропільської міської територіальної громади, в рамках Проєкту «Стратегічні, цифрові та партисипативні рішення для розвитку соціальної сфери в 10 громадах Луганської та Донецької областей», що виконується Асоціацією органів місцевого самоврядування «Асоціація учасницького розвитку громад» та реалізується у рамках проєкту «Спеціальна програма підтримки Східної України (підконтрольні Уряду території)», що здійснюється Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Уряду Федеративної Республіки Німеччина

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити План дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Добропільської міської територіальної громади на 2021-2026 роки (далі – План дій), що додається.

2. Управлінню соціального захисту населення Добропільської міської ради (Ширина) забезпечити щорічно здійснення моніторингу реалізації зазначеного Плану дій та оприлюднення за його результатами узагальненого звіту про виконання Плану дій на офіційних вебсайтах Добропільської міської ради та управління соціального захисту населення міської ради.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Секретар міської ради



В.О. ШЕВЧЕНКО

Додаток

до розпорядження міського голови

26.05.2021 № 672

ПЛАН ДІЙ

**щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ
Добропільської міської територіальної громади
на 2021-2026 роки**

2021 рік

ЗМІСТ

1. Вступ.....	3
2. Цілі та пріоритети розвитку системи соціального захисту населення Добропільської міської територіальної громади	3
3. Основні завдання та механізми реалізації плану дій.....	4
4. Моніторинг та оцінка результативності реалізації плану дій	12

1. ВСТУП

План дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Добропільської міської територіальної громади (далі – План дій) розроблений у рамках Проєкту «Стратегічні, цифрові та партисипативні рішення для розвитку соціальної сфери в 10 громадах Луганської та Донецької областей», що був реалізований Асоціацією органів місцевого самоврядування «Асоціація учасницького розвитку громад» у рамках проєкту «Спеціальна програма підтримки Східної України (підконтрольні Уряду території)», що здійснюється Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Уряду Федеративної Республіки Німеччина.

План дій підготовлений на основі результатів консультацій з експертом з цифрових рішень Проєкту, які ґрунтуються на рекомендаціях щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ. Рекомендації розроблені за висновками SWOT-аналізу даних отриманих під час первинного моніторингу рівня цифрової зрілості інституцій.

Метою Плану дій є формування плану заходів з цифровізації складових процесів надання соціальних послуг громадянам, покрокове впровадження цифрових рішень та стає зростання рівня цифрової зрілості соціальних інституцій.

2. ЦІЛІ ТА ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ДОБРОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Базуючись на аналізі поточної ситуації у територіальній громаді, результатах та висновках SWOT-аналізу, мапах синтетичного та секторального аналізу були визначені наступні стратегічні та операційні цілі Стратегії розвитку системи соціального захисту населення Добропільської міської територіальної громади на 2021-2026 роки:

Стратегічна ціль 1. Підвищення рівня доступності соціальних послуг

Операційна ціль 1.1. Удосконалення механізмів інформування населення про наявність соціальних послуг

Операційна ціль 1.2. Наближення соціальних послуг та адміністративних послуг соціального характеру до мешканців

Операційна ціль 1.3. Забезпечення якості надання соціальних послуг

Операційна ціль 1.4. Забезпечення безбар'єрного доступу до соціальних послуг та об'єктів громадських закладів

Стратегічна ціль 2. Підвищення спроможності територіальної громади у забезпеченні соціальних потреб

Операційна ціль 2.1. Розвиток матеріально-технічного забезпечення сфери надання соціальних послуг

Операційна ціль 2.2. Широке залучення суб'єктів недержавного сектору до надання соціальних послуг

Операційна ціль 2.3. Введення нових та розвиток наявних соціальних послуг

Стратегічна ціль 3. Посилення кадрового потенціалу

Операційна ціль 3.1. Створення ефективної системи навчання та підвищення кваліфікації

Операційна ціль 3.2. Запровадження ефективного механізму забезпечення належної оплати праці та мотивації працівників

3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПЛАНУ ДІЙ

Реалізація Плану дій реалізуються через технічні завдання на проекти місцевого розвитку.

Впровадження проектів та фінансове забезпечення їх реалізації може здійснюватись за рахунок:

- коштів державного бюджету;
- коштів обласного бюджету;
- коштів міського бюджету;
- залучення коштів міжнародної технічної та фінансової допомоги;
- коштів інвесторів, у тому числі на умовах державно-приватного партнерства, власних коштів підприємств;
- інших джерел, не заборонених законодавством.

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
1. Довгострокові заходи					
1.1.	Продовжити вдосконалення клієнтоорієнтовано	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2023	Скоординованість дій та	Впорядкування та оптимізація

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	го підходу до веб-ресурсів громади, координацію діяльності веб-сайтів виконавчого комітету міської ради, ЦНАП та УСЗН			наявність взаємопов'язаної інформації	процедур надання послуг
1.2.	Розробити та виготовити інформаційні матеріали (листівки, плакати, брошури) щодо надання соціальних послуг, в т.ч. через цифрові сервіси	Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021-2026	Кількість розроблених та надрукованих інформаційних матеріалів	Підвищення рівня поінформованості населення
1.3.	Обладнати робочі місця фронт-офісу ID-рідерами для зчитування даних з паспортів громадян у формі картки та автоматичного їх внесення до електронних систем	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2023	Наявність обладнання	Оптимізація та удосконалення робочих процесів, покращення умов надання та якості послуг
1.4.	Інформувати про надання послуги медіації через веб-сайт УСЗН, на заходах	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021-2026	Кількість осіб, які звернулися за послугою медіації завдяки інформуванню	Покращення поінформованості громадян, створення каналів зворотнього зв'язку
1.5.	Організувати платформу для комунікації на базі мультимедійної кімнати (круглі столи,	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський	2021-2026	Кількість заходів організованих у приміщенні мультимеді	Впорядкування сталої діяльності з організації онлайн-конференцій

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	інформаційні заходи, тощо)	ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей		йної кімнати	
1.6.	Затвердити план-графік проведення на базі мультимедійної кімнати онлайн зустрічей, семінарів тощо	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2026	Затверджений план-графік	Впорядкування сталої діяльності з організації онлайн-конференцій
1.7.	Удосконалити підходи до використання АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання громадян та у ВРМ в контексті моделі надання адміністративних послуг соціального характеру	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2026	Наявність плану виїздів та звітів з врахуванням категорій населення	Підвищення доступності послуг
1.8.	Організувати у фронт-офісі комп'ютерне місце самообслуговування для громадян з доступом до мережі Інтернет	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2022	Наявність місця самообслуговування з доступом до мережі Інтернет, моніторинг у та аналітики	Підвищення рівня прозорості діяльності інституції, інформування громадян та безпеки
1.9.	Запровадити інструменти системи оцінки якості обслуговування клієнтів для збору вхідної інформації:	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ,	2021-2026	Наявність впроваджених інструментів та моніторинг їх	Посилення зворотнього зв'язку провайдера та споживача послуги

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	скриньки для пропозицій; книги відгуків	Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей		використання	
1.10	Впровадити електронну систему оцінки якості обслуговування з розміщення її модулів на веб-сайті, електронних терміналах, планшетах тощо	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021-2023	Наявність обладнання, моніторинг у та аналітики	Підсилення зворотнього зв'язку інституції зі споживачам и послуг
1.11	Опрацювати питання організації на території громади точок вільного доступу до бездротового Інтернету (Wi-Fi-роутери) у закладах соціальної сфери	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021-2022	Наявність доступу	Підвищення рівня доступності послуг, розвиток цифрових компетентностей споживачів.
1.12	Забезпечити щорічне оновлення ліцензій програмних продуктів антивірусного захисту	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2026	Наявність договорів та бюджетних видатків	Забезпечення захисту інформації
1.13	Забезпечити післягарантійну підтримку програмних продуктів електронних систем (документообіг, черга)	УСЗН Добропільської міської ради	2021-2026	Наявність договорів та бюджетних видатків	Забезпечення безперебійної роботи провайдера, забезпечення захисту інформації
1.14	Провести оцифровку справ	УСЗН Добропільської	2021-2024	Створення бази даних	Покращення робочих

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	та архівних матеріалів, використання яких необхідне під час надання соціальних послуг	міської ради		інституції	процесів, прискорення процесу надання послуг, оптимізація роботи персоналу
1.15	Організувати навчання, тренінги, курси на базі мультимедійної кімнати та старостатів для соціальних працівників, працівників УСЗН, громадян, тощо, в т.ч. щодо користування електронними сервісами та щодо покращення цифрової грамотності	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021-2026	Кількість заходів/навчань. Кількість осіб, що відвідали заходи/навчання	Розвиток професійних компетентностей персоналу провайдера
2.Короткострокові заходи					
2.1.	Визначити напрямки покращення функціонування веб-сайту УСЗН (розміщення технологічних карток адміністративних послуг соціального характеру, наповнення сторінок, тощо)	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Затверджений план дій, звіти про виконання	Підвищення рівня доступності послуг, розвиток цифрових компетентностей споживачів послуг
2.2.	Посилити комунікацію з громадянами щодо розвитку їх цифрових	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Кількість проведених заходів	Забезпечення додаткових можливостей,

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	компетенцій (онлайн запис, електронна черга)				розвантаження фронт-офісу, зменшення черг
2.3.	Посилити діяльність установ соціальної сфери у інформаційному полі (публікації, інформаційні матеріали, соц. мережі)	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021	Кількість публікацій, інтерв'ю, постів тощо у соціальних мережах та ЗМІ	Покращення поінформованості громадян, створення каналів зворотнього зв'язку
2.4.	Забезпечити старостати інформаційними стендами з інформацією про соціальні сервіси громади	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021	Наявність та кількість інформаційних стендів	Покращення інформування населення та збільшення кількості споживачів онлайн послуг
2.5.	Впровадити в електронній системі керування чергою фронт-офісу громади аудіо-модуль для звукового супроводу та озвучування інформації для відвідувачів, особливо тих, які мають вади зору	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Наявність сервісу	Покращення якості послуг, оптимізація роботи персоналу з чергою
2.6.	Здійснити підключення та налагодити використання ПК	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Наявність робочих місць ПК та кількість	Оптимізація та удосконалення робочих

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	«ІС «Соціальної громади», в т.ч. і по старостинських округах			старостинських округів, підключених до «Соціальної громади»	процесів, створення належних умов для персоналу та відвідувачів
2.7.	Запровадити попередній запис на прийом (телефоном, електронна черга на веб-сайті УСЗН)	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Кількість осіб, які скористалися інструментами попереднього запису	Забезпечення додаткових можливостей, розвантаження фронт-офісу, зменшення черг
2.8.	Забезпечити використання у роботі соціальної установи АРМ «Мобільний кейс» для забезпечення доступності адміністративних послуг соціального характеру	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Кількість адміністративних послуг соціального характеру наданих з використанням «Мобільного кейсу»	Підвищення рівня доступності послуг та її наближення до споживачів
2.9.	Провести переговори та укласти меморандуми про співпрацю з Фондом соціального страхування, Пенсійним фондом щодо спільної роботи з надання послуг та наближення послуг до мешканців віддалених сіл та	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Наявні меморандуми	Координація роботи провайдерів та пропозиції споживачеві пакетів послуг, наближення послуг до споживачів віддалених населених пунктів

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	селищ				
2.10	Забезпечити реєстрацію пропозицій та зауважень від громадян, отриманих за всіма каналами комунікації для їх подальшого вчасного розгляду та прийняття рішень	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021	Наявність відповідного інструментарію	Налагодження сталої системи зворотнього зв'язку
2.11	Забезпечити соціальну установу кольоровим принтером для самостійного виготовлення інформаційних роздаткових матеріалів	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Наявність обладнання, матеріалів та моніторинг	Підвищення рівня поінформованості населення
2.12	Організувати навчання спеціалістів УСЗН та старост навичкам роботи у ПК ПС «Соціальна громада» та АРМ «Мобільний кейс»	УСЗН Добропільської міської ради	2021	План-графік, звіти про виконання	Розвиток професійних компетентностей персоналу провайдера
2.13	Впровадити регулярну міжмуніципальну комунікацію з громадами Проекту та регіону на базі віртуальної кімнати для обговорення актуальних питань та обміну досвідом	УСЗН Добропільської міської ради, Територіальний центр, Добропільський ЦКРОІ, Добропільський міський ЦСС, Служба у справах дітей	2021	Створення віртуальної кімнати, плани заходів та звіти	Розповсюдження «кращих практик» та пошук спільної відповіді на проблемні питання
2.14	Вивчити досвід соціальних інституцій	УСЗН Добропільської міської ради	2021	Онлайн захід/ознайомча	Отримання компетенції щодо роботи

№ з/ч	Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
	смт Петропавлівка (Дніпропетровська обл.) для ознайомлення з практикою впровадження повноцінного електронного документообігу в органах соціального захисту, ведення реєстру справ, формування цифрового архіву тощо			поїздка	з програмним забезпеченням

4. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПЛАНУ ДІЙ

Моніторинг Плану дій здійснюється управлінням соціального захисту населення Добропільської міської ради.

Щорічно здійснюється збір інформації щодо відстеження ходу реалізації Плану дій. З метою виявлення відхилень від накреслених заходів та завдань, за результатами моніторингу управління соціального захисту населення Добропільської міської ради готує та оприлюднює узагальнений звіт про виконання.

Моніторинг базується на основі індикаторів виконання та досягнення очікуваних результатів.

Керуючий справами виконкому



О.М. ЧЕРНЕЦЬ