

## Соціологічне дослідження

### Оцінка якості надання адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП, УСЗН та ПФУ

#### ОПИС МЕТОДИКИ

Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ) є дуже затребуваними у громадян. До АПСХ належать: надання субсидій, призначення державних допомог, пільг, грошових компенсацій, встановлення різного роду соціальних статусів тощо.

Станом на липень 2023 року в системі соціальної опіки є 13 млн застрахованих осіб, 11 млн пенсіонерів, 7,6 млн дітей, 2,7 млн людей з інвалідністю, майже 3 млн. домогосподарств, які отримують субсидії, понад 830 тис. одержувачів допомог сім'ям з дітьми<sup>1</sup>, а також велика кількість інших категорій громадян, які отримують різноманітну допомогу<sup>2</sup>.

До початку повномасштабної війни в територіальних громадах застосовувалися дві моделі надання АПСХ. У деяких громадах АПСХ були інтегровані в ЦНАП, в інших – громадяни мали звертатися за отриманням АПСХ до органів соціального захисту населення за місцем проживання.

В умовах воєнного стану, коли окремі органи соціального захисту населення, зокрема на тимчасово окупованих територіях та в зоні проведення активних бойових дій, припинили працювати, а велика чисельність громадян покинули місця постійного проживання через бойові дії і потребували отримання АПСХ вже за місцем тимчасового перебування, в Уряді було ухвалено рішення про запровадження екстериторіального принципу прийому громадян та централізації соціальних виплат, зокрема субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг та палива. Завдяки саме такому підходу, на думку чиновників, відповідні категорії громадян незалежно від місця їх проживання і звернення за допомогою мали отримати повноцінний доступ до одержання соціальної підтримки.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 16.09.2022 № 1041 «Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу Пенсійним фондом України»<sup>3</sup> починаючи з 1 грудня 2022 року призначення житлових субсидій і пільг (прийом громадян, призначення і виплата), а з 1 січня 2023 року – надання і нарахування пільг на оплату житлово-комунальних послуг в грошовій готівковій формі (виплата пільг у грошовій безготівковій формі – до 01.01.2023) здійснюється органами Пенсійного фонду України за екстериторіальним принципом.

Разом з тим під час перехідного періоду протягом листопада і грудня 2022 р. заявки на субсидії лише приймалися, але не опрацьовувалися, тому з'явилися затримки у призначенні субсидій, що викликало невдоволення громадян. Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення до 1 січня 2023 року передали органам Пенсійного фонду України пакети документів щодо звернень за призначенням житлових субсидій та наданням пільг на оплату

<sup>1</sup><https://www.facebook.com/100064680309537/posts/pfbid0bi3JubV4Er24dfYFG1EtC5pooVrZdzV5A5KYgCFHpBZ2kub1wRGErgbBUezuGC2TI/>

<sup>2</sup>[https://www.msp.gov.ua/news/22969.html?fbclid=IwAR2IWmhrBurf88pM\\_bNSL38OWil0xk6ziUHUAYdESysz1iPwn8bdAY6WeY](https://www.msp.gov.ua/news/22969.html?fbclid=IwAR2IWmhrBurf88pM_bNSL38OWil0xk6ziUHUAYdESysz1iPwn8bdAY6WeY)

<sup>3</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1041-2022-%D0%BF#Text>

житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу, за якими не прийнято рішення станом на 30 листопада 2022 року.

Лише із середини січня 2023 року в органів Пенсійного фонду України з'явилась можливість опрацювання звернень громадян щодо призначення житлових субсидій, які були подані до органів соціального захисту населення ще восени 2022 року<sup>4</sup>.

У червні 2023 року крім основного механізму подання документів для призначення субсидії, урядом було запроваджено експериментальний проєкт спрощеного звернення<sup>5</sup>. Заявник може подати максимально спрощене звернення, а заяву і декларацію за нього заповнює Пенсійний фонд України на підставі інформації зібраної з офіційних реєстрів.

Подати заяву для призначення субсидії або спрощене звернення можна:

- поштою або особисто в одному з сервісних центрів Пенсійного фонду України;
- через портал електронних послуг або мобільний додаток ПФУ;
- через портал «Дія»;
- у центрі надання адміністративних послуг;
- через уповноважених осіб виконавчого органу сільської, селищної, міської ради.

Втім у липні 2023 року громадяни на Facebook-сторінці Пенсійного фонду України продовжували скаржитися на кількामісячні затримки виплат субсидій. Також українці скаржилися щодо збільшення терміну очікування на отримання пільг після подання повторних заявок на оплату житлово-комунальних послуг під час неопалювального сезону. Багато людей розраховували на автоматичне нарахування субсидії на літній період, але допомогу так і не отрималиб.

Наведені вище факти обумовлюють **актуальність** проведення соціологічного дослідження, яке має на меті визначення оцінки якості сервісу під час надання адміністративних послуг соціального характеру у територіальних відділеннях Пенсійного фонду України, управліннях (департаментів) соціального захисту населення та центрах надання адміністративних послуг територіальних громад.

Під час **визначення обсягу вибіркової сукупності** дослідження обрано чотири регіони (Дніпропетровську, Київську, Львівську, Одеську області), які відображають макрорегіональну структуру сучасної України. В кожному з регіонів обрано чотири локації для опитування у великому, середньому та малому місті.

**Загальна кількість респондентів** – 1200 осіб (див. табл.).

У шести обраних локаціях АПСХ надаються у ЦНАП (м. Київ, м. Львів, м. Дрогобич, м. Кам'янське, м. Бородянка, м. Жовква). В інших шести обраних локаціях АПСХ надаються в УСЗН та сервісних центрах ПФУ (м. Дніпро, м. Одеса, м. Чорноморськ, м. Бровари, м. Теплодар, м. Синельникове).

<sup>4</sup> <https://www.msp.gov.ua/news/22695.html?PrintVersion>

<sup>5</sup> <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-realizatsiiu-eksperymentalnoho-proektu-shchodo-udoskonalennia-poriadku-nadannia-naselenniu-subsydii-dlia-vidshkoduvannia-vytrat-na-oplatu-zhytlovo-komunalnykh-posluh-601-130623>

<sup>6</sup> <https://progroshi.news/news/zhkg/ukrajincyam-masovo-zatrimuyut-subsidiji-koli-chekati-na-viplati-8084.html>

Таблиця

|                      | <i>Київська обл.</i>                       | <i>Львівська обл.</i>           | <i>Одеська обл.</i>                            | <i>Дніпровська обл.</i>                         |
|----------------------|--|---------------------------------|--|---|
| <i>Велике місто</i>  | <b>м. Київ</b><br>ЦНАП = 150               | <b>м. Львів</b><br>ЦНАП = 150   | <b>м. Одеса</b><br>УСЗН = 75<br>ПФУ = 75       | <b>м. Дніпро</b><br>УСЗН = 75<br>ПФУ = 75       |
| <i>Середнє місто</i> | <b>м. Бровари</b><br>УСЗН = 45<br>ПФУ = 45 | <b>м. Дрогобич</b><br>ЦНАП = 90 | <b>м. Чорноморськ</b><br>УСЗН = 45<br>ПФУ = 45 | <b>м. Кам'янське</b><br>ЦНАП = 90               |
| <i>Мале місто</i>    | <b>м. Бородянка</b><br>ЦНАП = 60           | <b>м. Жовква</b><br>ЦНАП = 60   | <b>м. Теплодар</b><br>УСЗН = 30<br>ПФУ = 30    | <b>м. Синельникове</b><br>УСЗН = 30<br>ПФУ = 30 |

Для проведення опитування використовується адаптований **інструментарій**, розроблений та апробований протягом жовтня-листопада 2022 року Центром політико-правових реформ спільно з регіональними партнерами Громадської мережі публічного права та адміністрації UPLAN у межах проекту «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні», що здійснювався за фінансової підтримки DT Institute.