

СТЕНОГРАМА

засідання "круглого столу" в Комітеті Верховної Ради України
з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів на тему:
"Стан цифровізації соціальної сфери"

22 травня 2024 року

Веде засідання голова підкомітету з питань соціального захисту і реабілітації осіб з інвалідністю та регулювання діяльності їх підприємств і громадських об'єднань ГРИВКО Сергій Дмитрович

ГОЛОВУЮЧИЙ. Добрий день, шановні колеги, учасники "круглого столу". На сьогодні в умовах війни та складних соціально-економічних процесів питання підтримки громадян, які потребують сторонньої допомоги, є вкрай важливим. Стрімкий розвиток суспільних відносин зумовлює використання інформаційних технологій у всіх сферах життя, у тому числі у сфері соціального захисту. Запровадження елементів електронного врядування у повсякденне життя сприяє поліпшенню життя громадян, збільшує довіру до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшує витрати часу фізичним особам для отримання послуги соціального характеру, зумовлює зручність та доступність отримання послуг, зокрема без потреби особистого звернення до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення чи інших інституцій.

Повномасштабне вторгнення РФ в Україну стало серйозним викликом для всіх сфер, в тому числі і соціальної сфери, яка опікується найбільш вразливими верствами населення - пенсіонерами, особами з інвалідністю, ветеранами війни, внутрішньо переміщеними особами, багатодітними сім'ями, дітьми-сиротами, особами, які перебувають у складних життєвих обставинах та іншими категоріями осіб, які мають право на державну допомогу та пільги відповідно до законів.

Цифровізація надання соціальної підтримки громадянам значно спростила механізми оформлення та отримання соціальної допомоги. На

сьогодні існує дуже багато сервісів та реєстрів, які охоплюють соціальну сферу, що зосереджені в управліннях соціального захисту населення в регіонах, органах Пенсійного фонду України, центрах зайнятості.

Зі свого боку комітет розглянув і підготував цілу низку законопроектів, що стосувалися цифровізації та цифрової трансформації соціальної сфери. На розгляді Верховної Ради України перебуває схвалений комітетом законопроект за реєстраційним номером 9042 прим.1 про основи соціальної захищеності дітей, які постраждали внаслідок повномасштабної збройної агресії Російської Федерації проти України, яким зокрема пропонується створити державний реєстр дітей, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України. Основним завданням ведення реєстру є внесення до реєстру, зберігання, оновлення та обробка передбачених цим законом відомостей про дітей, які постраждали або загинули внаслідок збройної агресії, повнота та актуалізація відомостей реєстру, захищеність реєстру та внесення до нього відомостей.

Окремої уваги заслуговує той факт, що відомості до реєстру будуть вноситись за заявочним принципом про дітей, у яких є батьки або законні представники, або на підставі інформації, отриманої від суб'єктів виявлення, про дітей, які позбавлені батьківського піклування внаслідок збройної агресії проти України. Примусове вивезення дітей, дітей, батьки яких загинули або залишилися на тимчасово окупованій території, діти, які залишились без нагляду внаслідок невиконання батьками своїх обов'язків. Інформація, необхідна для заповнення реєстру, заповнюється автоматично через забезпечення обмінів даними з іншими державними реєстрами та базою даних в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

Також у комітеті до розгляду у другому читанні готується проект Закону України про облік осіб, життя та здоров'ю яких завдано шкоди внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України. Реєстр постраждалих осіб створюється з метою фіксації інформації про шкоду життю та здоров'ю, сприянню наданню відшкодування і забезпечення

ефективних засобів правового захисту постраждалим, включно з невідкладними проміжними репараціями та забезпечення, можливо, подальшого відшкодування за рахунок репарацій чи інших стягнень з Російської Федерації, в тому числі в рамках реалізації концепції спеціального компенсаційного механізму відшкодування збитків, завданих збройною агресією.

Одним із останній прийнятих Верховною Радою України законів стосується верифікації особи, яка звернулася до органів Пенсійного фонду в особистому електронному кабінеті на вебпорталі Пенсійного фонду за допомогою кваліфікованого електронного підпису Дія.Підпис або за допомогою відеозв'язку, це Закон 3562 дев'ятого скликання від 06.02.2024.

Також в реаліях сьогодення не можна оминати тему цифровізації соціального захисту ветеранів війни. Парламентарями прийнято Закон України щодо створення Єдиного державного реєстру ветеранів війни (номер 2684) що забезпечує координацію діяльності органів виконавчої влади та у випадках передбачених законом органів місцевого самоврядування з питань соціального захисту ветеранів, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів їх сімей таких осіб та інших осіб, на яких поширюються чинні закони.

Також 14 грудня 2021 року ухвалено Верховною Радою Закон щодо вдосконалення функціонування Єдиного державного реєстру ветеранів війни та запровадження електронного посвідчення ветерана, яким закріплено поняття "електронне посвідчення ветерана", а також можливість його використання громадянами України як аналогу відповідного посвідчення у формі книжечки.

Окремо хочу звернути увагу на захист персональних даних, які використовуються при адмініструванні реєстрів, баз даних та інших сервісів, а саме на неухильне дотримання законів України "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах", "Про захист персональних даних"

та міжнародних договорів України у сфері захисту інформації, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Також пропоную сьогодні заслухати представників органів центральної виконавчої влади, обласних військових адміністрацій, наукових установ та громадських організацій щодо стану цифровізації соціальної сфери, реальний стан, проблемні питання, пропозиції до шляхів вирішення. Прошу висловлюватися, якщо у вас є пропозиції, думки в цьому напрямку, вже у розділі обговорення.

Зараз заслухаємо Міністра соціальної політики України Жолнович Оксану Іванівну. Будь ласка.

ЖОЛНОВИЧ О.І. Доброго дня, шановні учасники, шановні народні депутати. Дякую за такий важливий "круглий стіл". Дякую за те, що зазвичай берете на себе лідерство у тому, щоб висвітлювати непрості соціальні аспекти і те, над чим ми зараз працюємо.

Я дуже коротко хочу в загальному розповісти про те, де ми були, де ми є і що це таке цифровізація соціальної сфери. Тому що мій заступник Костянтин Кошеленко, я впевнена, зробить це більш детально, точно пройдеться по тих наших продуктах, які ми опрацьовуємо і висвітлюємо вже останнім часом. Так от, насправді, цифрова система, що опосередковує соціальну сферу, вона вже функціонує давно. Найстаріший сервіс, яким ми оперуємо, називається АСОПД, ми коли попрабували його розшифрувати, то це автоматизована система ще пенсійної служби. Тобто ця програма створювалася для пенсій, пенсійних працівників на початку 90-х років, а з того часу поширювалася на різні соціальні допомоги, соціальні виплати. І от таких систем, які ми використовуємо, сьогодні у нас досить багато. І оце АСОПД, і дуже багато районоорієнтованих систем, якими послуговуються управління соцзахисту, але які між собою зовсім не скоординовані. І також центральна база з проблем інвалідності, це також досить стара система, яка вже функціонує десяток років, і автоматизована система "Діти". Тобто їх

було багато, вони є різні, вони всі введені в норматив законодавства і ми їх використовуємо. Але це приблизно так, як комп'ютер та друкарська машинка. От ми зараз мусимо використовувати ці друкарські машинки, паралельно розуміючи, що нам треба все це об'єднати в єдиний нормальний багатофункціональний комп'ютер. І тому єдина інформаційна система соціальної сфери це не щось абсолютно нове, яке ми беремо і видумуємо з нуля, а це об'єднання, реорганізація і вдосконалення уже існуючих програм і систем, якими ми користуємося під час використання тих чи інших сервісів. Тобто під час виплати допомог, під час виплати субсидій, під час забезпечення пенсійним забезпеченням і так далі.

В тому контексті хочу окремо звернути увагу на забезпечення персональних даних і захисту персональних даних. Враховуючи, що всі дані ми вже також збираємо, оперуємо ними давно і вони існують в усіх цих наших системах, то в єдиній інформаційній системі соціальної сфери вони не появляються нізвідки, ми не починаємо їх заново збирати, ми їх просто мігруємо з наших окремих баз в єдину структуру, в єдине, скажемо так, єдине дерево, в єдиний реєстр для того, щоб якраз оперувати цими даними було простіше, щоб ми їх не задвоювали і не множили і щоб захист персональних даних був абсолютно чітким і видимим для кожного конкретного випадку, і щоб їх можна було використовувати тільки для тих цілей, для яких ці дані збираються чи для яких ці дані передбачаються.

Я дякую за перелік тих нормативних актів, які вже сьогодні розглядаються в Раді, які допомагають нам ставати більш цифровими і більш сервіс-орієнтованими. Але також звертаю увагу, що ми опрацьовуємо законопроект про єдину інформаційну соціальну сферу, для того щоб в повній мірі показати весь обсяг програм, які ми будемо об'єднувати в єдину систему, а також чітко передбачити правила використання, захисту, оптимізації та обмінів, бо для нас це дуже важливо. Тож дуже прошу і народних депутатів, і громадськість, коли ми цей законопроект подамо, а я сподіваюсь, що це вже буде найближчим часом, допомогти нам його

супроводити, роз'яснити, вказати на його важливість, бо за кожною такою нормативкою насправді стоїть полегшення життя для величезної кількості людей.

Наприклад, для людини з інвалідністю кабінет особи з інвалідністю, щоб подати направлення на заміну культиприймача в той час, коли протез поламався, або на індивідуальні програми реабілітації, на виготовлення того ж протезу є надзвичайно важливим. І тому той сервіс, він допоможе не тільки скоротити кількість фахівців, які обслуговують нашу систему, але і пришвидшити в разі кількість і якість послуг, які отримуються людьми.

Електронний кейс-менеджмент, який ми опрацьовуємо, дозволить в кожному найвіддаленішому селі побачити, яких соціальних послуг потребує людина. І якщо людина за ними звернеться, то вже ніякий голова сільської, селищної ради не зможе проігнорити цей запит, тому що він буде зафіксований на центральному рівні, і далі ми вже як держава, як система вступимося у захист людини, щоб така послуга була надана.

Також, уявіть собі, до сих пір, попри всю цифровізацію, управління соцзахисту, призначаючи допомогу, наприклад, малозабезпеченим, розглядають документи, на щастя, це вже можна не в папері подавати, а ми можемо деякі документи подавати через ЦНАПи чи через особисті кабінети, бо частину допомог ми цифровізували, але багато ще залишається, розглядає паперовий документ, призначає людині чи цілій сім'ї виплату, потім заводить відомість, передає на область. Області відомості об'єднують, передають на Київ. В Києві ще об'єднують і передають на казначейство. І, уявіть собі, далі роздруковують і паперами розвозять і розділяють, аж допоки не роздадуть на банки ні рівні районів. Скільки даремної праці фізичної ми робимо!

А створення єдиного кабінету банку на рівні ЄІСС дозволить просто всього цього треку позбутися. Коли приходять до нас платіжка на людину, що їй призначена допомога, їй одразу допомога призначається і на її рахунок через казначейство в банк платіжка спрямовується. У разі швидше,

прозоріше і не потребує величезного ресурсу навіть по розвезенню і захисту цих відомостей.

А як же вони можуть бути підроблені, з якими видами підробок ми стикалися? Коли ми отримуємо тільки інформацію прізвище, ім'я, по батькові особи, а підстави, з яких вона цю допомогу отримує, залишається назавжди в якихось сейфах управлінь соцзахисту, то були випадки, коли людина на мільйон гривень підробила посвідчень про народження інших дітей і отак от призначала допомоги по народженню. Тому що перевірити практично величезну кіпу паперових документів в якомусь районі є неможливим. Сьогодні ми цифровізували принаймні збір та подання таких допомог і такі речі стають вже неможливими. Тобто ми ще і величезну кількість ресурсу для людей адмініструємо і допомагаємо зберігати гроші для держави, щоб потім їх перерозподіляти для тих, хто їх найбільше потребує.

Ще один напрямок – діти. Сьогодні на сайті Мінсоцполітики жахливі фотографії з іменами дітей. Вони ніяким чином не допомагають усиновлювачам зрозуміти, що це за дитина, з якими вона потребами. І, навпаки, світять ці фотографії на всіх, бо у нас немає особистого кабінету усиновлювача, де би ми могли в екологічний спосіб надати повну інформацію, але бути впевнені, що ця інформація не розійдеться в тому числі і в небезпечні руки і потім цим дітям не будуть через роки показувати їхні фотографії. І ми над цим працюємо. Я думаю, Костянтин набагато більше розкаже.

Тобто є дуже багато питань, які цифровізація вирішить. Це і економія ресурсів, і прозорість, і швидкість, і якість надання послуги, і можливість перевірити, чи послуга була надана якісно чи неякісно. Бо зараз дуже важко оскаржувати, коли працівник управління соцзахисту щось не надав. Ми не маємо первинних даних. І все це буде набагато простіше зробити, коли всі ці розрізнені системи будуть абсолютно синхронізовані, єдині, узгоджені між собою, і коли так, як, наприклад, ми вже робимо із субсидіями чи пенсіями,

автоматично опрацьовуватимуться фахівцями, незалежно де ці фахівці знаходяться, що не створюватиме черг в опрацюванні.

Тож всі ці речі є сьогодні для нас цінними і важливими. І власне, з метою їх вирішення ми і працюємо над розширенням єдиної інформаційної цифрової соціальної системи, наповненням її змістом і вдосконаленням всіх елементів, які до неї входять.

Це такий короткий вступ про мету того, що ми робимо, а далі я би дуже хотіла передати Костянтину слово, щоб він розказав про конкретні наші продукти, які вже зроблені, яка їх інновація і як вони покращують життя в кожному конкретному секторі для наших громадян.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Оксано Іванівно.

Будь ласка, Костянтин Борисович Кошеленко, заступник Міністра соціальної політики України з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації.

КОШЕЛЕНКО К.Б. Вітаю, колеги. Так, дозвольте мені продовжити про цифрові наші зміни в соціальній сфері. Зараз є декілька слайдів, по яких ми разом пройдемося.

Перш за все давайте перейдемо до першого слайду. Мені здається, дуже важливо говорити про те, що не дивлячись на те, що, так би мовити, під капотом ми маємо старі системи, які ще працюють, нову систему єдину інформаційну, яка вже впроваджується, будуємо інформаційні обміни, це дійсно все складні процеси і проекти. Але дуже важливо повертатися і згадувати, що це все робиться для людей і насправді в центрі всього громадянин. І впровадження цієї системи вже дозволило нам зламати ту практику, яка була раніше, коли люди могли звернутися тільки за місцем реєстрації за соціальною підтримкою, коли люди могли зробити це тільки особисто. Папери, черги – цей весь дискомфорт.

Зараз ми бачимо, що ті соціальні допомоги, які вже є в новій системі, а це ВПО, це шість допомог, і це зараз вже дозволяє нам говорити про те, що частина з них вже виведена в Дію, тобто люди можуть звертатися просто через застосунок або портал. Через застосунок, якщо це ВПО, через портал, якщо це інші соціальні допомоги. Люди можуть особисто звернутися в ЦНАПи, люди можуть звернутися в Управління соцзахисту. І там, і там всередині працює Єдина інформаційна система соціальної сфери.

Але це принципово інший клієнтський досвід, який дозволяє дистанційно звертатися. Якщо до повномасштабного вторгнення це було про зручність, комфорт, то зараз ще і про безпеку. Адже не треба наражати себе на ризики, стояти десь в чергах, можна звернутися буквально за допомогою з бомбосховища. І такі послуги вже працюють, тому ми можемо говорити, що, знаєте, майбутнє соціальної сфери вже тут і ми тепер вже переходимо до такого цифрового розвитку.

Давайте про наступний слайд. Серцем системи є Єдиний соціальної реєстр, де зберігається інформація про людей, які потребують соціальної підтримки, які її отримують. А навколо ми розбудовуємо таку екосистему різних підсистем, яка дозволяє виконувати різні задачі. Тут на екрані ви бачите ті, які ми запланували активно розвивати в цьому році.

Якщо рухатись зліва направо, то ми бачимо перш за все електронний кейс-менеджмент, далі зупинюсь на ньому пізніше, але по суті це цифровізація процесу надання соціальних послуг. І якщо виплати у нас хоч якось з 90-х в старих системах ОСУПД були реалізовані, то соціальна послуга і процес її надання, звернення до неї не був оцифрований зовсім ніяк. Ми робимо це в цьому році.

Ми розвиваємо в системі функціонал для людей з інвалідністю. Стара система, центральний банк даних з проблем інвалідності, вже десятки років її. Її функціонал не просто перенесеться в нову, а по суті ми ще і переосмислимо його, додамо ті функції, які зараз є такі, як вимога часу.

Звісно, ми будемо розвивати кабінет громадянина, тобто щоб люди могли на нашому соціальному порталі не просто, знаєте, там почитати якусь інформацію, а дізнатися конкретно про себе, подивитися свій соціальний статус, подивитися на свої права, подивитися інформацію про соціальні послуги, далі по допомогах тощо. Звісно, це все з онлайн-інформуванням і з можливістю дізнатися про статус обробки твого звернення, про статус про зворотний зв'язок якийсь.

І якщо ми говоримо про розвиток соціальних допомог, то, звісно, ми зв'язуємо це все із застосунками і з Порталом Дія. Тобто одна із основних цілей - готувати такі бек-офісні сервіси соціальні, які ми можемо потім виводити, під'єднувати на портал і в застосунок "Дія". Колеги з Мінцифри також сьогодні тут і я не буду дуже зупинятись на тому, щоб ми доповнювали один одного.

Звісно, один із важливих векторів, на який хочеться звернути увагу, це розбудова інформаційних обмінів. По суті це саме той механізм, який забезпечує реалізацію гасла, коли замість людей із довідками між державними органами починають бігати дані. Адже ми вже не вимагаємо від людини підтверджувати якийсь її статус, а по суті просто витягуємо, підтягуємо цю інформацію із реєстру іншого державного органу. Наприклад, у нас зараз вже впроваджено 20 інформаційних обмінів, зокрема це Мінфін, ДПС, Мін'юст, МОЗ, Пенсійний фонд, Судова адміністрація, НАЗК. Ці обміни інколи працюють і в різних напрямках, наприклад, НАЗК, навпаки, у нас отримує інформацію по надходженнях для людей і таким чином вже не треба якось підтверджувати, додатково отримувати, вносити вручну там тощо. Також у нас в роботі зараз обміни з Державною міграційною службою, Прикордонною, Міноборони, МОНОм, Мін'юстом, Мінветеранів, Мінінфраструктури, СБУ, ПФУ, Державним центром зайнятості. І ці обміни, вони дійсно допомагають робити, знаєте, такі автоматичні обміни, коли людина просто звернулася, а ми вже рахуємо, готуємо інформацію,

перевіряємо, надаємо послугу. Також це закладає, ну також ця верифікація насправді закладає підвалини для автоматичних послуг в подальшому.

В подальших перспективах у нас взагалі 75 таких інформаційних обмінів через "Трембіту". Ми активні користувачі. І найбільші користувачі "Трембіти" насправді. І вже цього літа ми й будемо будувати взаємодію з Міграційною службою, з МОН, нові з МОЗ, з Мінреінтеграції, з Мінветеранів, Нацполком. План такий великий, я спеціально перераховую всіх, тому що ми дуже розраховуємо на взаємодію, співпрацю з колегами, тому що це і укладання договорів, і технічна розробка. Насправді багато зусиль.

Також хотів би звернути увагу, що плани цього року, вони дуже пов'язані з розробленим проектом Закону про єдину інформаційну систему соціальної сфери. Цей закон покликаний зробити соціальну підтримку більш ефективною, доступною, адресною. І його прийняття це важливий крок для подальшого розвитку системи. Він фіксує головне - цю візію, що все повинно будуватися навколо людини, в центрі повинна знаходитися людина. І цей законопроект нами вже розроблений і виноситься.

Прошу наступний слайд. Це кейс-менеджмент, про який я вже говорив, який дійсно є нашою найбільшою новацією, над якою ми працюємо цього року. В 4 областях ми вже його тестуємо для того, щоб восени вже мати можливість представити на всю країну сервіс такий, знаєте, обкатаний, перевірений.

Що таке кейс-менеджмент? По суті у нас є ведення випадку. І раніше це все було в паперах, шухлядках, в голові у людей якось. Тепер ми цифровізуємо. По суті система дозволяє визначити проблему людини або родини, розробити потім план дій для її розв'язання, надання соціальних послуг для досягнення цієї мети, а потім відстежити результати, отримати зворотний зв'язок між людьми, отримати аналітику, подивитись, як це відбувається в масштабах країни, з одного боку, і на підставі даних вже формувати політику, впроваджувати якісь заходи. А з іншого боку, в

масштабі людини також подивитися, як відбувається цикл надання соціальної допомоги, наскільки це результативно, затратно, скільки часу займає і так далі, отримати зворотний зв'язок.

Прошу далі. Окремий напрямок – це нова система "Діти", як ми її називаємо. "Українські діти повинні зростати в сім'ях" - саме з таким гаслом ми в 22-му розпочали процес усиновлення. Спочатку реалізували на Порталі Дія, зараз це працює. В підвалинах цієї системи наша стара система ЄІАС "Діти". Хто давно в соціальній сфері, знає і розуміє цю систему, вона не нова, просто потребує оновлення. В цьому році ми закладаємо не просто, знаєте, створення такої національної платформи усиновлення, яка вже запущена, ви бачите на екрані логотип, ви можете зайти вже на сайт dity.gov.ua і подивитися, як це працює в консультативному режимі. Але розроблення нової аналітичної системи під капотом, це також забезпечить для нас прозорий і зрозумілий механізм подання документів кандидатами на усиновлення, прийомні батьки і батьки-вихователі. Це і систематизація інформації про дітей, така якісна, і наявність аналітичних даних. Це все у нас таким великим блоком робиться разом з Координаційним центром. Ми рухаємося і, повторююсь, вже можна подивитися на перші наші результати прямо на сайті dity.gov.ua.

Прошу наступний слайд. Соціальні допомоги. Ті сім, які перераховані, починаючи з ВПО, яка тут записана остання, але це те, що ми робили в 22-му році аврально, екстрено, 5 мільйонів людей зареєстрували, третину з них дистанційно. І зараз ці послуги, ці допомоги, вони вже доступні в системі. Це значить екстериторіально, це значить швидко, дані по ним верифіковані, ми бачимо їх.

Прямо зараз наше державне підприємство "Інформаційно-обчислювальний центр", головна мета якого бути адміністратором наших систем і бути, знаєте, таким ефективним клієнтським сервісом для користувачів, для тих, хто працює в соціальній сфері, для тих, хто користується нашими системами всередині, у ЦНАПі, в управлінні

соцзахисту, у надавачах соціальних послуг тощо. Щоб люди могли звернутися до підприємства і отримати підтримку, якесь навчання тощо. Це підприємство зараз впроваджує 11 допомог наступних, ми робимо це. І вже в червні ми плануємо, що таким чином кількість виплат в соціальній системі, в новій, їх вже буде 18. Тобто це вже буде, знаєте, ми наближаємось до правила Парето, більшість вже буде в новій системі і нам вже буде легше з тим всім, ефективніше управляти.

Прошу наступний слайд. Субсидія на оплату оренди житла. Окремий напрямок важливий і під час війни орієнтований на ВПО. Зараз працюємо над тим, щоб розробити і в рамках пілотного проєкту реалізувати цей сервіс. Ціни на оренду в Києві, в Миколаєві і на Закарпатті відрізняються, розмір субсидії потрібен різний. А з іншого боку, необхідно адресно підтримати ВПО. Маємо ось такий план дій і в принципі реалізуємо в рамках нових систем.

Прошу далі. Цікавий дуже проєкт, який ми реалізуємо з Фондом Східна Європа. Взагалі вся наша цифровізація зараз відбувається за рахунок нашої підтримки партнерами. Не маємо бюджетних коштів, не використовуємо їх для цифровізації. Це от приклад нашого партнерства з Фондом Східна Європа, програма EGAP, разом з ними і з Мінцифрою працюємо над тим, щоб соціальні права і, знаєте, як то кажуть, з корочек, на жаргоні, із паперів переходили в соціальні права і статуси в Єдиному соціальному реєстрі. А потім щоб ми могли це все вже виводити в електронні системи і люди могли користуватися цим у себе в гаджетах. Змінюємо концепт. Напрацьовуємо нормативні зміни, напрацьовуємо технічні. Думаю, що вже восени зможемо показати перші результати по цьому напрямку.

Прошу далі. Дуже важливо, знаєте, я інколи проводжу аналогії з якоюсь автомобільною термінологією, щось у нас знаходиться на виду для клієнтів, громадян, щось під капотом, а насправді дуже важливо, щоб управляти цим всім, треба мати потужну аналітичну систему. Зараз вона у нас на етапі проектування, ми хочемо перейти до етапу розробки восени, для

того щоб ми дійсно бачили в дашбордах детальний аналіз на рівні країни, на рівні області, на рівні громади, могли приймати рішення, знаєте, формували таку культуру прийняття рішень на основі даних, спираючись на висновки аналітиків, могли б віддавати відкриті дані з цієї системи.

Всередині Мінсоцполітики ми організували такий аналітичний кластер, хлопці і дівчата, вони працюють над засадами цієї системи, також ми розраховуємо на партнерів. Всесвітня організація міграції, Фонд Східна Європа тут з нами, готові допомагати, і думаю, що, ну, як би, ми в цьому році вже отримаємо перші результати, а в наступному ця система буде повноцінно працювати.

Прошу наступний слайд. Не можна не торкнутися гуманітарної допомоги. Це не є частина ЄІСС, але багато людей в країні її потребують. А з іншого боку, до грудня 2023-го гуманітарна допомога ніяк не обліковувалась і це також проблема, яка потребувала окремої уваги. Наразі працює система, яка знаходиться за адресою good.gov.ua. Система дозволяє прямо зі смартфона, планшета, комп'ютера швидко продекларувати гуманітарну допомогу, перетнути кордон, і по кожному отримувачу ми бачимо всю інформацію, вона зберігається, зрозуміло, хто везе, в яку громаду, в яких обсягах, і з цим вже можна працювати. Таким чином з 1 квітня система працює вже в єдиному варіанті. Паперовий варіант вже неможливий. З грудня по квітень у нас був такий перехідний період, можна було і папери, і цифра. З волонтерами в діалозі. Зараз всі задоволені, рухається. Служба підтримки працює 24/7. І тут ми насправді вже можемо говорити про те, що і швидкість є, і прозорість є, і зручність є в цій системі.

Прошу наступний слайд. Окремо цифровізація дозволяє нам запускати такі програми, як «Оздоровлення». Якщо раніше у нас були такі непрозорі механізми розподілу путівок дітей на оздоровлення тощо, то зараз вже другий рік працює проект, який дозволяє податися онлайн, отримати спеціальну картку, витратити гроші з цієї картки виключно на оздоровлення дітей. І тут ми в цьому році зробили фокус на дітей ВПО з інвалідністю,

дітей, які в малозабезпечених сім'ях, багатодітні сім'ї, діти з інвалідністю в принципі. По-перше, це механізм, коли батьки отримують гроші, цільові гроші на картку, діти отримують відпочинок в безпечному місці і це все також побудовано в прозорому електронному такому сервісі.

Це останній мій слайд на сьогодні. Можемо перейти на наступний. І там насправді фінал цієї презентації. Дуже важливо, знаєте, те, що в Міністерстві соціальної політики у нас, хоч я як заступник відповідаю за цифрову трансформацію, насправді за це відповідають всі. Головний цифровик - це міністр, кожен заступник у своєму напрямку коли впроваджує якісь нові проекти, думає тільки про те, щоб реалізувати їх в цифровій складовій, ніяких нових проектів ми не запускаємо без цифрових рішень, без цифрового базису.

Хочу подякувати депутатському корпусу, комітету за підтримку всіх наших нормативних змін. Вони часто непрості, але орієнтовані на людей.

Також хотів би подякувати партнерам. Це Всесвітня продовольча програма, це ЮНІСЕФ, Фонд Східна Європа. Можу довго перераховувати. Буквально сьогодні уклали меморандум з українською UA Tech Network, це така Асоціація ІТ-компаній, які також нам допомагають. Адже створення таких систем це велика аналітична робота, велика робота в частині проєкт-менеджменту в провадженні і розробки. Ми вдячні всім, хто долучається до її розвитку.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дуже дякую, Костянтине Борисовичу, за виступ, таку докладну доповідь. Я знаю, ви один із тих прогресивних людей, які вносять зміни в Міністерство соціальної політики та в принципі в нашу державу. І міністерству дуже вдячні за таку ефективну роботу.

Тому перейдемо до наступного виступаючого, це представник якраз Міністерства цифрової трансформації України Стецюк Зоряна Богданівна.

СТЕЦЮК З.Б. Так. Добрий день, шановні народні депутати, шановні колеги! В продовження якраз інформації, яка була надана пані Оксаною Жолнович, паном Костянтином Кошеленко стосовно цифровізації соціальних послуг, зокрема стосовно цифровізації послуг за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг "Портал Дія", його мобільного додатку. Зараз розкажу про частину послуг, які ми спільно з Міністерством соціальної політики і Пенсійним фондом України реалізували на Порталі Дія та в мобільному додатку.

Отже, почнемо з послуг, пов'язаних з наданням заяв про призначення житлової субсидії, засобами Порталу Дія. Зокрема на Порталі Дія реалізована як і спрощена форма заяви, так і розширена про призначення та надання житлової субсидії. Відповідно послуга розширена, яка полягає в поданні декларації, підписаної кваліфікованим електронним підписом нашого заявника, заповненої за відповідними там необхідними підтверджуючими документами, реалізована з 29 листопада 2021 року. І за цей час було подано понад 41 тисячу таких заяв. Разом з тим, з метою спрощення процедури подання такої заяви 13 червня 23-го року було прийнято відповідну Постанову про реалізацію експериментального проекту щодо удосконалення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та придбання скрапленого газу, твердого та рідкого побутового палива. Відповідно до прийнятої постанови на Порталі Дія була реалізована максимально спрощена форма заяви, при якій людині, нашому заявнику треба було внести тільки дані стосовно членів домогосподарства, зареєстроване, задеклароване місце проживання, також для орендарів та внутрішньо переміщених осіб фактичне місце проживання, відповідний номер рахунку в банку, на який особа бажає отримувати зазначену виплату. Решта інформації уже отримується на сторінці Пенсійного фонду шляхом відповідної електронної інформаційної взаємодії. І ми зазначаємо, що вказана послуга доступна на Порталі Дія з 17 лютого цього року, і за цей період було подано понад 3 тисячі 700 таких заяв.

Наступну групу послуг, які ми реалізували спільно з Міністерством соціальної політики, це йдуть послуги для внутрішньо переміщених осіб. Зокрема засобами мобільного додатку Порталу Дія можна подати заяви про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб, про надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, про подовження допомоги на проживання та про зміну місця проживання. Також можна подати заяву про відмову від довідки внутрішньо переміщеної особи. Відповідно до визначеного порядку в мобільному додатку Порталу Дія реалізується заява про взяття на облік в електронній формі мобільного додатку, відповідно на яку накладається електронний підпис та передається до відповідної інформаційної системи Мінсоцполітики для подальшого включення до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб. Вказана послуга доступна в мобільному додатку з 19 квітня 22-го року, і за цей час було подано понад 958 тисяч заяв, тобто практично мільйон.

Також звертаємо увагу, що раніше та заява подавалася, тільки відповідно себе подавала особа та відповідно своєї дитини. Тепер змінена форма відповідно до законодавства і мобільним додатком можна подати одну заяву відразу за всю свою сім'ю. Тобто за себе, за дитину, за чоловіка або дружину, які разом вимушені були переселитися через війну. І відповідна грошова допомога буде надходити на вказану банківську картку при заповненні заяви на Порталі Дія. Зазначена послуга доступна, змінена з 13 березня цього року, і вже подано понад 18 тисяч заявок.

Також нами було реалізовано повідомлення про відновлення довідки внутрішньо переміщеної особи, яка доступна з 13 грудня 2022 року. І за цей час було подано понад 444 тисячі відповідних заяв. І плюс звертаємо увагу, що ця послуга є автоматичною. І також в засобах вебпорталу Дія можна повідомити про зміну свого місця проживання внутрішньо переміщеної особи і ця послуга також доступна з 13 грудня 2022 року.

Наступний блок послуг нами було реалізовано щодо надання допомоги сім'ям з дітьми. В цю частину входять такі три послуги, як допомога на дітей

одиноким матерям, допомога при усиновленні дитини і допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною. Заява та відповідна декларація для призначення визначеної послуги повністю може формуватися засобами вебпорталу Дія. Заявник зазначає відповідну інформацію, більшість інформації, така, як про дітей, про дані дітей, дані, наприклад, про смерть, якщо це одинока мати, решта підтверджується шляхом електронно-інформаційної взаємодії. А інформації, якої поки, на жаль, немає в інформаційно-комунікаційних системах, заявник може підтвердити, надаючи відповідні скан-копії документів. Вказана послуга доступна на порталі з 4 вересня 2023 року, і за цей час було подано понад 8,5 тисяч заявок.

Також разом з Мінсоцполітики ... *(не чути)* почали реалізовувати послуги стосовно усиновлення дітей. Зокрема на Порталі Дія доступний ряд послуг щодо цифровізації процесів влаштування дітей у сімейні форми виховання, а саме можна подати заяву за допомогою засобів Порталу Дія про взяття на облік кандидатів в усиновлювачі, заяву про продовження строку дії висновку про можливість бути усиновлювачами, заяву про зняття з обліку кандидатів в усиновлювачі, заяву про отримання консультацій щодо процедури усиновлення дитини, заяву про реєстрацію другим з батьків-вихователів чи окремих батьків, заяву про взяття громадянина на облік потенційних опікунів, піклувальників. Такі формуються заяви, в тому числі і відповідні відомості, які є в інформаційно-комунікаційних системах, підтягуються автоматично. Інформація, якої там недостатньо, заявник може теж підтвердити за допомогою надання відповідної копії, сканованої відповідно документів. І до електронної заяви накладає на це відповідно електронний підпис і вона відправляється в електронній формі за допомогою електронної інформаційно-комунікаційної взаємодії до системи Мінсоцполітики і далі він розглядається відповідними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Зазначена послуга доступна на Порталі Дія з 1 травня 2022 року, і за цей час було подано понад 8,5 тисяч заяв.

Ще одна послуга, яка реалізовувалася у соціальній сфері разом з Пенсійним фондом України, це подання заяв на призначення та перерахунок пенсій також засобами Порталу Дія. Відповідно зараз доступне формування заяви про призначення та перерахунок пенсій. Відповідно відомості, які передбачені в заяві, заповнюються з допомогою порталу, частина відомостей підтягується автоматично шляхом електронної інформаційної взаємодії. Відомості, яких немає, на жаль, не можна на даний момент підтягнути з відповідних реєстрів, баз даних, вводяться вручну. І також можна подати на підтвердження відповідно скановану копію. Зазначені послуги були запуснені на Порталі Дія 25 листопада 21-го року, і за цей час було подано понад 3 тисячі 840 заяв на перерахунок пенсій та понад 10 тисяч 700 заяв про призначення пенсії.

Також із послуг, які зараз у нас в активній роботі разом із Міністерством соціальної політики і також разом з Міністерством ветеранів, це зокрема взяття на облік ветеранів війни для пільг на оплату житлово-комунальних послуг, на придбання твердого палива і скрапленого газу. Відповідно в грудні 23-го року була прийнята відповідна Постанова про реалізацію експериментального проекту щодо встановлення порядку взяття на облік ветеранів війни, надання їм пільг на оплату житлово-комунальних послуг, відповідно до якої ця послуга буде передбачати можливість звернення ... *(нерозбірливо)* порталу Дія на оплату житлово-комунальних послуг членами сім'ї військовослужбовця, що приймає участь у бойових діях і відповідно не може звернутися сам, можуть звернутися члени його сім'ї, в тому числі засобами Порталу Дія. Наразі ми разом з Міністерством соціальної політики і Міністерством ветеранів працюємо над реалізацією зазначеної послуги, якраз іде узгодження вже остаточних процесів у реалізації та відповідних організаційно-договірних для подальшого результату.

По суті, це так коротко про таку частину. Це по суті тільки частина основних послуг, які ми реалізуємо в тому числі спільно з Міністерством

соціальної політики, Пенсійним фондом і Міністерством ветеранів у сфері соціальних послуг. На Порталі Дія також є окремий блок, пов'язаний з послугами для ветеранів.

Дякую дуже за увагу.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дуже дякую, пані Зоряно, за змістовну доповідь. І дякую вам за ефективну та якісну роботу і співпрацю.

До слова запрошую заступника Міністра у справах ветеранів України Приходька Руслана Вікторовича.

Будь ласка.

ПРИХОДЬКО Р.В. Добрий день, шановний Сергію Дмитровичу. Добрий день, шановні колеги. Перш за все хотів би подякувати своїм колегам з центральних органів виконавчої влади за змістовні доповіді. Окрема подяка пані Зоряні, яка є стратегічним партнером нашого міністерства в частині цифровізації і оптимізації всіх процесів, які ми на сьогоднішній день реалізуємо.

Перш за все хотів би сказати, що важливою складовою державної ветеранської політики є орієнтація на зручність та доступність отриманих послуг, зокрема без потреби особистого звернення до структурних підрозділів, а також до інших надавачів тих чи інших видів послуг. Ну і відповідно враховуючи, на жаль, кількість осіб з інвалідністю внаслідок війни, внаслідок бойових дій, яка на сьогоднішній день постійно зростає і зокрема це ті військовослужбовці, які після отриманих поранень повертаються на сьогоднішній день додому, для них відповідно цифровізація всіх процесів, пов'язаних з ветеранською політикою і з отриманням відповідних послуг є максимально важливою для того, щоб максимально наблизити нашу політику до її отримувачів.

Ну і в рамках відповідно цифровізації із ключового хотів би сказати про те, що у 2023 році нами було запроваджено інформаційно-комунікаційну

систему Єдиний державний реєстр ветеранів війни. Її було розроблено, унормовано функціонування, прийнято на баланс до сфери управління відповідно міністерства, введено в постійну експлуатацію, після чого було також модернізовано комплексну систему захисту інформації інформаційно-комунікаційної системи і відповідно здійснено комплекс заходів з метою наповнення відповідної системи інформацією, яка фактично надходить від Комісії з питань розгляду матеріалів про визнання учасником бойових дій, а також від структурних підрозділів соціального захисту населення, які встановлюють статуси особи з інвалідністю внаслідок війни і членів сімей загиблих.

На сьогоднішній день в Єдиному державному реєстрі ветеранів війни перебуває на обліку 1 мільйон 227 тисяч 394 особи, з яких відповідно більше ніж 800 тисяч – це є учасники бойових дій. Відповідно цифра постійно оновлюється. В межах минулого року було напрацьовано всі необхідні взаємодії з відповідними комісіями, для того щоб у нас системно і оперативно наповнювалась відповідна інформація.

Ну і тут хотів би зазначити, що спільно з командами Міністерства цифрової трансформації і державного підприємства "Дія", а також з нашими партнерами було доопрацьовано питання запровадження електронного посвідчення ветерана війни в Дії. На сьогоднішній день закінчено всі роботи і вже розпочате фінальне бета-тестування. Ми дали офіційну інформацію з метою залучення ветеранів до процесу відповідного тестування і буквально за два дні було подано 10 тисяч заявок, на чому ми зупинили набір цих заявок, і з вчорашнього дня, я думаю, що всі вже бачили, як майоріла стрічка в усіх соціальних мережах ветеранів війни, які публікували скріншоти з відображенням в бета-тестуванні в застосунку "Дія" відповідні посвідчення ветеранів війни. Ну і найближчим часом ми за підтримки наших партнерів дофіналізуємо цей процес і запроваджуємо вже повноцінно для всіх ветеранів війни і членів сімей загиблих відповідні електронні посвідчення.

Поряд з цим нами розроблено відповідний урядовий законопроект, який направлений також на унормування певних питань використання відповідних електронних посвідчень. На сьогодні ми на етапі доузгодження спірних питань з деякими центральними органами виконавчої влади. І, сподіваюсь, найближчим часом він буде розглянутий на засіданні уряду і рекомендований Верховній Раді для реєстрації і подальшого розгляду.

Ключовим хотів би зазначити те, що всі електронні сервіси і інформаційні системи, які на сьогоднішній день запроваджує і будує Міністерство у справах ветеранів, вони будуються на базі Єдиного державного реєстру ветеранів війни, що дає можливість максимально оптимізувати і в подальшому автоматизувати буквально всі послуги, які будуть надаватися або вже надаються на сьогоднішній день.

Із практичних сервісів, які були реалізовані вже, це відповідно в межах минулого року було розроблено сервіс подання заяви в електронній формі і саму виплату повністю ввели в електронній формі. Наш спільний проєкт з Червоним Хрестом по виплатах для осіб з інвалідністю внаслідок війни І і ІІ групи у розмірі 4 тисячі гривень в місяць. Протягом чотирьох місяців здійснювались такі виплати. Це була вже повністю електронна послуга, побудована на базі Єдиного державного реєстру ветеранів війни.

Також розроблено і запроваджено сервіс подання електронної заяви для участі в експериментальному проєкті по запровадженню інституту помічника ветерана, який був реалізований в минулому році і на базі якого на сьогоднішній день ми доопрацьовуємо спільно з нашими партнерами і готуємось до повного запровадження вже відповідно фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб по всій Україні.

Також було розроблено і запроваджено сервіс формування індивідуального шляху учасників переходу від військової служби до цивільного життя. Зараз доопрацьовуємо відповідний сервіс.

Також запровадили роботу спільно з обласними військовими адміністраціями по наповненню електронної мапи усіх можливих послуг для

ветеранів війни і членів сімей загиблих у розрізі громад. Відпілотували з двома областями - Івано-Франківською і Тернопільською відповідно - і зараз готуємось до запровадження по всіх областях, для того щоб створити електронну мапу, яка б надала можливість ветеранам війни отримати повну інформацію про всі можливі типи і види послуг, які надаються в областях в межах, в розрізі кожної із територіальних громад, деталізовану інформацію, куди потрібно звернутися, як отримати послугу і так далі.

Також проводимо роботу по актуалізації інформації, яка розміщена у нас на нашому інформаційному сервісі «Ветеран, база знань відповідно, в якій наповнення - повністю вся інформація по всіх можливих послугах, пільгах і державних гарантіях, які передбачені для ветеранів війни і членів сімей загиблих, на сьогодні там посилено нашу роботу, для того щоб зробити цю інформацію повністю доступною, зрозумілою і корисною для ветеранів війни.

Відповідно також доопрацьовано онлайн-систему визначення станів психологічного здоров'я для ветеранів війни та членів їх сімей і членів сімей загиблих MARTA. Відпілотовано, дуже багато осіб скористалося з моменту запровадження. 8 тисяч 201 особа скористалася і пройшла відповідне тестування.

Також запроваджено і зараз ми доопрацьовуємо і працюємо над тим, щоб модернізувати реєстр суб'єктів надання послуг психологічної допомоги для ветеранів війни і членів їх сімей, членів сімей загиблих. Відповідно на сьогоднішній день змінено порядок надання відповідної послуги. Реєструються суб'єкти по визначених критеріях, які встановлені порядком, затвердженим урядом. І відповідно ветерани зможуть обирати самостійно тих надавачів, які їм будуть цікаві. І це знову ж таки посилює доступність і прозорість надання таких послуг.

Запроваджено вперше Єдину ветеранську лінію, це спільний проект з Червоним Хрестом. Лінія функціонує вже 2 місяці і на сьогоднішній день ми зареєстрували понад 2 тисячі 200 звернень на таку лінію. Зараз ведемо

роботу по модернізації і посиленню спроможностей відповідної лінії, поглиблюємо інтеграцію з іншими державними урядовими лініями по збільшенню кількості працівників, які відповідно здійснюють роботу по наданню послуг з консультації і юридичної допомоги для ветеранів війни та членів сімей загиблих.

Також постійно проводимо аудит системи кіберзахисту всієї ІТ-інфраструктури Міністерства у справах ветеранів України.

Ну і з важливих проектів, які на сьогоднішній день є в роботі, це відповідно завдяки прийнятим Верховною Радою законам, які спрощують процедуру надання статусів як учасника бойових дій, так і для членів сімей загиблих і осіб з інвалідністю внаслідок війни спільно з Міністерством цифрової трансформації, а також за підтримки наших партнерів з ПРООН відповідно на сьогоднішній день запроваджуємо створення електронної послуги, яка надасть можливість за рахунок інструментів Дія, а також через ЦНАПи подавати документи для отримання відповідних статусів.

Ну і знову ж таки якщо відповідно у ветеранів війни або членів сімей загиблих не буде достатньо певних документів, ці документи за рахунок обмінів між органами державної влади цифровими інструментами будуть наповнені. І на сьогодні вже проведено тендер і відповідно відбувається розробка відповідного електронного сервісу. І також виходимо на фіналізацію технічного завдання для запровадження такого електронного інструменту для отримання статусу учасника бойових дій.

Також важливим елементом було і для нас є на сьогоднішній день запровадження електронної публічної послуги надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни, який, скажемо так, має врегулювати питання необхідності подання ветеранами війни цілого ряду документів для отримання місцевих послуг. На сьогодні також ведеться вже розробка відповідного документа. Буде можливість на першому етапі отримання таких витягів центрами надання адміністративних послуг, в подальшому - відповідними структурними підрозділами з питань ветеранської політики або

іншими уповноваженими особами, які будуть визначені обласними і районними державними військовими адміністраціями.

Ну і також із немаловажливого. Дійсно, ведемо ряд системних інтеграцій по API з іншими державними реєстрами і органами державної влади. І на сьогодні у нас в роботі йде інтеграція з Пенсійним фондом України і з ДП "ГІОЦ", з Міністерством освіти і науки України, з Міністерством оборони, відповідно з Державним центром зайнятості, а також з рядом інших державних установ. Ну і відповідно працюємо над модернізацією існуючого сервісу, який був раніше створений для помічників ветеранів в рамках запровадження фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Також в розробці відбувається такий сервіс.

Тому на сьогодні у нас фундамент для нарощення цифрової спроможності нашого міністерства побудований за рахунок створення і якісного запровадження Єдиного державного реєстру ветеранів війни. Всі послуги на сьогодні будуються на базі відповідного реєстру і в принципі ми зараз каскадами будемо запроваджувати одну за одну послуги. В межах цього року буде дуже-дуже багато цифрових рішень, які спростять і оптимізують надання послуг для ветеранів війни, членів сімей загиблих, а також зменшать необхідність залучення, скажемо так, адміністративного апарату, який задіяний в процесах надання цих послуг.

В планах також і всі виплати перевести також в цифровий порядок, що дасть можливість нам зменшити кількість транзитерів і на всіх рівнях кількість працівників, які залучені до цих процесів.

Дякую за увагу.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Руслан Вікторович.

СТРУНЕВИЧ В.О. А можна пару запитань?

От ви сказали, що у вас є така чудова ініціатива напрацювання мап з надання послуг. А можете уточнити, які саме послуги ви хочете там висвітлити?

І щодо реєстру ветеранів маленьке питання. Ви його вже доволі довго впроваджуєте. А можна нам дати на комітет якийсь таймлайн, коли ви це закінчите і коли ви плануєте ввести вже цей реєстр в промислову експлуатацію?

Дякую вам.

ПРИХОДЬКО Р.В. Щиро дякую за запитання. Відповім з останнього. Перше. Реєстр введений в промислову експлуатацію в минулому році, повністю функціонує, повністю всі системи захисту інформації і так далі, все повністю взято на баланс і введено в промислову експлуатацію. На сьогодні він є наповнений і повністю функціонує.

На ваше перше питання щодо мапи і послуг. Відповідно для нас важливим є те, щоб ветерани мали можливість доступу не тільки до тих послуг, які надаються органами державної влади, а і всіма послугами, які запроваджуються на місцевому рівні органами місцевого самоврядування за рахунок місцевих програм, як місцевих так і обласних. Тому відповідно будуть наповнені всіма місцевими послугами.

СТРУНЕВИЧ В.О. Можете якийсь конкретний перелік цих послуг? Ну просто реально цікаво, наскільки у нас широкий спектр цих послуг.

ПРИХОДЬКО Р.В. Насправді спектр послуг максимально широкий. Все залежить від фінансово-економічних спроможностей відповідних громад або областей. Всі послуги можна поділити на декілька типів, це і виплатні послуги. Наприклад, я просто рандомно якісь назви, наприклад, що стосується пільг на оплату житлово-комунальних послуг. Якщо для учасника бойових дій, він має відповідно до закону України 75 відсотків, а деякі

органи місцевого самоврядування запроваджують за власний рахунок докомпенсацію до 100 відсотків. Так само і для членів сімей загиблих, які мають 50, так само докомпенсовується. Це і пільги та послуги по оздоровленню. Це і пільги та послуги, які пов'язані, скажемо так, з соціальним життям: це і гуртки, це і спортивні різні можливості, які надаються за рахунок місцевих органів. Це і місячні або разові щорічні виплати грошові, у монетизованій формі. Тобто абсолютно широкий спектр послуг за рахунок цього інструменту. Також ми зможемо, скажемо так, проаналізувати і для себе зробити аудит всіх можливостей, які є в нашій державі, саме на місцевому рівні.

СТРУНЕВИЧ В.О. А може у вас є якась от там, умовно, екселівська чи вордівська таблиця з усім цим переліком? Можете поділитися з комітетом, будь ласка? Ну просто нам реально цікаві ваші напрацювання.

ПРИХОДЬКО Р.В. Без питань, звісно. Дивіться, у нас є узагальнена вже інформація по двох областях, які я зазначив, по Тернопільській і Івано-Франківській. На сьогоднішній день ми після того, як наповнили відповідно ці дві області, ведеться робота з громадами і областями відповідно по систематизації цієї інформації, приведення до єдиного стандарту викладення і публікування і відповідно, ну, умовно, простою мовою почистити від того, що там було подано некоректно, оскільки там деякі громади можуть пропонувати навіть послугу з видачі паспорта громадянина України, яка там ведеться ЦНАПом як послуга для ветерана. Тому повністю зараз опрацьовується якісне наповнення відповідної інформації і одразу після цього ми вам надамо цю інформацію.

СТРУНЕВИЧ В.О. Дуже вам дякую. Хотів вам подякувати. Це реально та робота, яка зараз на підготовчих етапах дуже треба нашій державі, бо в майбутньому кількість ветеранів буде тільки зростати. Дякую вам.

ПРИХОДЬКО Р.В. Я єдине на завершення, можливо частково як відповідь на ті слухні запитання, які ви поставили, також хотів би зазначити, що міністром поставлена задача розробки мобільного застосунку для ветеранів війни. Зараз ведеться робота також з нашими донорами по узгодженню технічного завдання для запровадження і розробки відповідного мобільного застосунку. Вся інформація і всі можливості для ветеранів - концептуально ми бачимо - розміщені на нашій інформаційній системі «Ветеран». На сьогодні ведемо роботу для того, щоб це став дійсно інструмент, який буде зручним для ветеранів війни і членів сімей загиблих. Також в додачу до мапи цих послуг хотів би сказати про те, що також працюємо (і узгоджуємо позиції) над запровадженням мапи вакансій для ветеранів і так далі. Тобто всі ці речі будуть зосереджені на «Ветеран», для того щоб стати максимально корисними.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Руслане Вікторовичу, за змістовну доповідь. Дякую, Вадим Олегович, за питання. Зрозуміло, що дуже багато роботи. І в цьому напрямку нам потрібно звернути увагу і спільно пропрацювати для того, щоб знайти спільний ефективний механізм якраз взаємодії. Дякую.

Наступним виступаючим запрошую Малецький Олександр Миколайович – заступник Голови правління Пенсійного фонду України з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації. Будь ласка, Олександр Миколайович.

МАЛЕЦЬКИЙ О.М. Доброго дня, шановні народні депутати, шановні учасники "круглого столу"! Дозвольте вам коротко проговорити про цифровізацію власне електронних сервісів Пенсійного фонду України, як ми займаємось, що до чого проходить і які завдання перед собою ставимо саме з цієї точки зору. Перш за все я хотів би сказати, що основними завданнями

цифровізації, які у нас є, це є, по-перше, реалізація соціальних виплат пенсіонерам, отримувачам субсидій і пільг житлово-комунальних послуг, надання допомоги по тимчасовій непрацездатності потерпілим від нещасних випадків на виробництві і професійних захворюваннях.

Нагадую, що, починаючи з минулого року, на Пенсійний фонд України додано декілька нових функцій і на сьогоднішній момент часу Пенсійний фонд України здійснює практично більшість виплат соціальної сфери, що є важливим завданням, з яким Пенсійний фонд України впорався.

Крім того, дуже важливими завданнями саме цифровізації у нас є накопичення обліку та обробка інформації про соціальне страхування. Всі ми з вами є застрахованими особами, на кожен особу ведеться карта застрахованої особи, відповідно до цього інформація накопичується і використовується для надання всіх виплат. Також моніторинг стану, динаміка рівня доходів населення і контроль за соціальними виплатами.

На чому б хотілося зупинитися окремо? Це хотілося б сказати з приводу того, що основний концепт, який на сьогоднішній момент часу у нас використовується і який ми беремо власне для цифровізації, це є можливість в подальшому заміни принципу надання послуг від принципу "за заявою" до принципу "за подією". Це дуже складне завдання, я думаю, що ми всі до нього так чи інакше приходимо. Наразі у нас є частина послуг, які вже подаються за цим принципом. Ну які конкретно це послуги, наведу приклади. Ще декілька років тому у нас кожен пенсіонер, він має право на здійснення перерахунку, працюючий пенсіонер, прошу вибачення, який має право на перерахунок пенсії в зв'язку з тим, що в нього змінюється страховий стаж і заробіток, раз на 2 роки. Відповідно зараз ми здійснюємо цей перерахунок автоматично раз на рік. Там якраз зараз триває такий перерахунок пенсій відповідно до даних, які у нас є, які ми одержуємо від податкової.

Ще одне важливе. Тут дякую я колегам з Міністерства освіти і науки. На сьогоднішній момент ми здійснюємо автоматичне продовження пенсії особам, які одержують пенсії по втраті годувальника і які продовжують

навчання у вищих закладах освіти. Це дуже корисно, тому що це і так є верства населення, яка незахищена, якраз такі послуги як автоматичне продовження є досить суттєвими для цих.

Ну і знов-таки, починаючи з 2020 року, у нас запроваджено механізм автоматичного призначення пенсій по досягненню пенсійного віку. Ця послуга, вона досить повільно набирає свої обороти, але на сьогоднішній момент вже більше ніж 50 тисяч людей скористалися такою послугою. Хочу сказати, що для того щоб вона працювала в подальшому, треба щоб була повна інформація у багатьох реєстрах і автоматичне використання цієї інформації було. Тому я думаю, це якраз те майбутнє по цифровізації, до якого ми маємо йти, яке дуже сильно буде спрощувати надання послуг взагалі і тим більше в соціальній сфері.

Дуже хочу також сказати про особливості власне цифрових послуг в соціальній сфері. Є важливий момент постійного супроводження цієї послуги, тому що люди, яким ми призначили виплату, це не одноразова виплата, це як правило виплати щомісячні, постійні. І ми маємо постійно працювати з людиною, постійно контактувати і мати контакт. Тому знову-таки ми маємо підтримувати актуальний контакт з одержувачем соціальних послуг, дати йому можливість контролювати, що ми робимо, як це відбувається, і якраз це є одним з основних завдань, які ми перед собою бачимо, в тому числі для цифровізації.

Крім того, дуже важливим є елемент мінімізації корупційних ризиків. Тут у нас основне завдання – це мінімізація контакту одержувачів послуг з тими людьми, хто приймає рішення. Саме для цього, щоб це працювало, у нас запроваджений механізм екстериторіального прийняття рішень. На сьогоднішній момент часу у нас звернення, які у нас надходять до Пенсійного фонду України, вони опрацьовуються за екстериторіальним принципом, за принципом "єдина черга". Тобто всі працівники, які виконують однакові функції, вони працюють в межах єдиної черги по всій Україні. Це означає, що, наприклад, звернення за призначенням пенсії може

бути прийнято, наприклад там, у Львівській області, власне його опрацювання буде здійснюватися в Київській області, призначення в Миколаївські області, і таким чином по факту ніхто не знає, де, яким чином це буде опрацьовуватися. І це якраз у нас є один з механізмів, який ми створювали для того, щоб мінімізувати ці ризики.

Хочу сказати, що в даний момент часу в Пенсійному фонді України є певні інструменти державного рівня, які використовуються і завдяки яким ми можемо рухатися далі саме з точки зору тих завдань, що є і які вже побудовані. Ну, найбільший реєстр, державний реєстр застрахованих осіб, який працює з 11-го року, який побудований на базі системи персоніфікованого обліку, яка працює з 2000 року, на сьогодні він використовується практично для надання інформації по всіх видах соціального страхування, а також для призначення соціальних виплат, в тому числі і для Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

З 21-го року у нас працює електронний реєстр листків непрацездатності. І станом на сьогоднішній момент в Україні вже практично не видаються паперові листки, тільки у виключних формах, і на сьогоднішній день видано майже 20 мільйонів листків непрацездатності. Зараз ми цю роботу продовжуємо, розвиваємо спільно з Міністерством оборони. Я думаю, що це велика перспектива і хороша робота, яка також допоможе вирішити різні проблеми.

Також в Пенсійному фонді наявний вебпортал, мобільний додаток. Плюс хочу зазначити, що у нас побудовано декілька центрів, основний резервний центр, що забезпечує сталість роботи, а також у нас побудовано моніторинговий центр, основним завданням якого якраз є захист інформації, що особливо важливо в наших умовах. На нас так само, як і на всі державні органи, здійснюються кібератаки. Ми, слава богу, працюємо, працюємо стало. І, в принципі, якраз той факт, що, починаючи з повномасштабного вторгнення, багато виплат соціальних здійснювалося на нас як на хабі теж про щось говорить.

Що є важливим для нас, які основні задачі, які вирішує саме цифровізація. Це, по-перше, запровадження електронних облікових карток застрахованої особи. Всі ми застраховані особи і кожен з нас може подивитися і перевірити ту інформацію, яка буде використовуватися для будь-яких соціальних страхових виплат.

Також запроваджені електронні виплатні справи по всіх видах. Ми не ведемо папір, ми працюємо тільки з електронікою і саме це дає можливість використовувати всі ці механізми, що є і в тому числі екстериторіальні принципи.

Максимальна інформаційна взаємодія з державними ресурсами, єдине інформаційне середовище, в принципі, про це говорив Костянтин Борисович, то я думаю, що ці самі механізми, вони є, вони у нас побудовані і ми ними користуємося. Стосовно обмінів, ми взаємодіємо практично з дуже великою кількістю державних ресурсів і реєстрів. Зараз ми вже запроваджуємо взаємодію, на впровадженні є взаємодія з Міністерством оборони. Також ми запроваджуємо зараз взаємодію з Міністерством ветеранів, про що говорив попередній виступаючий. Так що ми намагаємось, щоб повністю вся взаємодія була своєчасна і повністю відповідала своїм завданням.

Ну і якщо коротко, то на даний момент часу Реєстр застрахованих осіб містить понад 44 мільйони записів. Це актуальна інформація, яка використовується для всіх видів соціального страхування, для соціальних виплат.

Досить важливою складовою цього процесу у нас є картка застрахованої особи. Кожного я прошу, всіх закликаємо і про це завжди говоримо, будь ласка, на порталі ви можете подивитися, ознайомитися, тому що важливо, щоб ви знали.

Також нагадую, що починаючи з 2020 року в Україні вже не ведеться більше паперова трудова книжка. На сьогоднішній момент часу трудові відносини зберігаються, накопичуються тільки на базі реєстру застрахованих осіб, тому вся інформація сьогодні вже використовується. Ми формуємо

електронні трудові книжки, ми формуємо листки непрацездатності, відповідні доступи до цих даних є в кабінетах у страхувальників, у застрахованих осіб. Це діючі механізми, які сьогодні вже працюють. І знову-таки, це завдяки саме Реєстру застрахованих осіб, який на сьогодні вже є діючим і працюючим.

Крім того, я вже говорив, що у нас запроваджені електронні виплатні справи, зараз ми тільки будемо розвивати це в подальшому. Спільно з Єдиною інформаційною системою соціальної сфери, з Мінцифри ми запроваджуємо додаткові механізми, які дозволяють спрощувати кожен крок, кожен момент ну і в тому числі, як я вже говорив, іти до автоматичних виплат за принципом "на подію".

На сьогоднішній момент часу знову-таки у нас функціонує портал електронних послуг, прошу колег брати участь в ньому, а також мобільний додаток. Тобто ми розвиваємо активно всі можливості дистанційного звернення, крім того, що концепт, перша частина, це автоматичне призначення, друга частина - це максимально дистанційні послуги. Вебпортал наших послуг, ми працюємо з Порталом Дія, ми використовуємо наш мобільний застосунок. Тобто дуже багато різних шляхів, які можна використовувати.

Якщо говорити про портал, то набір послуг у нас величезний, я просто по ньому пройдуся, їх можна подивитися кожному. Просто на чому хочу акцентувати ще увагу, це про те, що одним з важливих механізмів на вебпорталі є власне контроль кожної людини за тими зверненнями, які людина подала до Пенсійного фонду України. Є відповідний механізм. В кабінеті зараз якраз на екрані він показується. Це важлива система контролю. Тобто будь-яке звернення, яке надійшло до Пенсійного фонду України в будь-якому вигляді, завжди можна зайти на портал в кабінет і побачити, на якому етапі воно ведеться, побачити результат його опрацювання, побачити документи і побачити повністю все, що там йдеться.

На сьогоднішній момент просто хочу додатково сказати, що практично всі сервіси у нас є ті, що в сервісних центрах, коли людина звертається, безпосередньо вони є на порталі. Плюс на сьогоднішній момент часу після того, як ми прийняли житлові субсидії, всі ці сервіси також є на порталі. Те, що стосується житлових субсидій, те, що стосується спрощеної заяви, про яку говорила Зоряна. Також туди додані всі механізми, пов'язані з нещасними випадками на виробництві, те, що ми, починаючи з минулого року, прийняли для забезпечення виплат. Пільги на житлово-комунальні послуги, подання заяв на включення до ЄДАРП.

Плюс хочу окремо ще сказати, що додаткові виплати пов'язані були, ті, що були знову-таки передані Пенсійному фонду України на виконання Постанови Кабінету Міністрів 79 "Деякі питання призначення виплати щомісячної грошової допомоги деяким категоріям громадян з числа осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною". Ну і ще окремо хочу сказати, що ми зараз також активно займаємося добровільною участю в страхуванні. Тому всі ці механізми на сьогодні працюють, працює мобільний додаток.

І наостанок хотів би ще сказати, які наші основні завдання, з якими ми сьогодні працюємо. Ну по-перше, це подальше удосконалення моделі надання послуг. За рахунок чого? В першу чергу це якість, якість послуг, щоб людина могла власне сама контролювати, простота для будь-якої категорії одержувачів послуг одержати цю послугу, доступність, щоб можна було в будь-який зручний спосіб одержати послугу і її контролювати.

Ну і те, на чому я акцентував увагу, це розгляд і процес автоматичного призначення "виплати за подією" без власне участі людини. Багато до чого ми вже рухаємося, є вже напівавтоматичні, спрощені процедури. І я думаю, що ми в подальшому спільно з Міністерством соціальної політики і з Мінцифрою будемо в цьому напрямку рухатися.

Також для того, щоб все це працювало, нами побудовані унікальні механізми цифрування пенсійних справ, щоб паперу у нас не було. І сьогодні особливо в умовах війни це вже зіграло дуже величезну роль, коли людина

могла просто переїхати з одного місця в інше і одержати доступ до матеріалів своєї пенсійної справи, електронної справи, тому що не треба ніде шукати папір, як ведеться, справа електронна.

В цьому році ми плануємо завершити вже повне оцифрування всіх пенсійних справ, їх 10 мільйонів, і повністю вийти на те, що ніякого паперу навіть по старих пенсійних справах також не буде.

Крім того, ми активно працюємо над тим, щоб наші послуги були популяризовані, знову-таки спільно з Мінцифрою, з Міністерством соціальної політики, для того, щоб люди знали і користувалися всіма нашими послугами.

Ресурс, я думаю, що це для іншого.

Дякую вам за увагу.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Олександр Миколайович, за таку суттєву доповідь.

Наступною виступаючою буде Піщанська Ольга Станіславівна – Голова Рахункової палати України. Будь ласка, Ольга Станіславівна.

ПІЩАНСЬКА О.С. Добрий день, шановні колеги! Дякую за надане слово і за цікаві ґрунтовні доповіді попередні.

Зі свого боку я доповім загальну ситуацію й історичну ситуацію, яка складалася щодо реалізації цього проєкту. Рахунковою палатою в межах здійснення контрольних заходів було проведено два аудити, а саме: в 2021 році проведено аналіз системи загальнообов'язкового державного пенсійного і соціального страхування та соціального захисту населення; а в 2023 році - аналіз ефективності використання коштів державного бюджету, виділених на надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам та компенсація роботодавцям витрат на оплату праці за їх працевлаштування в умовах воєнного стану. І в процесі цього аудиту також досліджувалося питання створення єдиної інформаційної системи управління у соціальній

сфері. Результати проведених контрольних заходів нам засвідчили, що Міністерство соціальної політики України неодноразово намагалось впровадити таку інформаційну систему. Попередні, самі початкові були, коли Мінсоцполітики спрямувало кошти у розмірі 35 мільйонів доларів США (кошти позики Світового банку), це було в період 2006-2012 років, кошти були спрямовані безрезультативно. Потім у 2018-2020 роках була спроба створення централізованої інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України. Водночас через системні прорахунки у складанні технічного завдання проекту E-Social, неправильного визначення етапності виконання робіт протягом 2018-2020 років Мінсоцполітики не було розроблено відповідного прикладного програмного забезпечення інформаційної системи управління. Як наслідок, у звіті було зафіксовано, що Мінсоцполітики не досягло цілей побудови системи E-Social за рахунок позики Світового банку в сумі майже 1 мільйон доларів США. А отримані в 2018-2019 роках кошти використані непродуктивно.

Після цього у листопаді 20-го року Мінсоцполітики спільно з Мінцифри ініційовано запровадження експериментального проекту з реалізації функціоналів першої черги до 30.11.22 року - Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, мета якого створення єдиного соціального реєстру на технологічній базі реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування Пенсійного фонду України і подальше вже наповнення даними з інших джерел інформації.

За досліджуваний період на створення і функціонування Єдиної інформаційної системи соціальної сфери Мінсоцполітики витратило 164 мільйона гривень, у тому числі 86,2 мільйона гривень за рахунок державного бюджету, а 78,1 мільйона гривень за рахунок міжнародної технічної допомоги. Станом на 01.01.2023 року ця система функціонувала в режимі дослідно-промислової експлуатації і постійно доопрацьовувалася. Тобто на

сьогоднішній день ми все ж таки говоримо й обговорюємо дослідно-промислову експлуатацію.

Те, що стосується аналізу ефективності використання коштів на проживання внутрішньо переміщених осіб, то під час аналізу Рахункова палата досліджувала різні програмні комплекси, держателем і адміністратором яких є Мінсоцполітики, і було ідентифіковано численні ризики у роботі цих програмних комплексів, а саме: Єдина інформаційна база даних про внутрішньо переміщених осіб містить інформацію з обмеженим доступом, ця система впродовж 8 років не має комплексної системи захисту в КСЗІ, підтвердженої відповідності, повноцінно не функціонує, не актуалізовано згідно з усіма вимогами чинного законодавства.

Сьогодні в доповідях ми чули, що по деяких підпроектах отримано КСЗІ і в разі отримання Рахунковою палатою цієї інформації це буде зазначено у нас в звітах.

Далі. Програмний комплекс "Соціальна громада" із введенням воєнного стану і до травня 2022 року практично не функціонував через високе навантаження і недостатню технічну спроможність.

Слабка інформаційна взаємодія з Порталом Дія вплинула на терміни отримання внутрішньо переміщених осіб допомоги на проживання або мало наслідком зменшення її розміру. Право виправляти недоліки було надано уповноваженим органам з 24 травня 2022 року, реалізація якого потребувала здебільшого особистого звернення внутрішньо переміщеної особи. У поданих заявах було виявлено численні помилки в номерах банківських рахунків і даних одержувачів, оскільки зокрема не завантажувалися реквізити і свідоцтво про народження дитини, довідки МСЕК про встановлення інвалідності. У сформованих довідках про взяття на облік ВПО переважно некоректно завантажувалася адреса реєстрації та/або фактичного місця проживання, перебування ВПО, місце народження, номер ID-картки. Єдина інформаційна система соціальної сфери містила недоліки, які

впливали на коректність призначення та виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщених осіб і потребувала постійного доопрацювання.

З жовтня 2022 року на базі Мінсоцполітики вдалося реалізувати механізм централізованого призначення і виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. За результатами розгляду аудиторського звіту Рахункова палата надала рекомендації Мінсоцполітики, які на сьогоднішній день, треба зазначити, здебільшого виконані.

Є ще окремі недоліки, які потребують відповідного реагування, а саме: це забезпечення можливості автоматичного зменшення розміру допомоги на проживання ВПО з інвалідністю після закінчення строку дії довідки МСЕК. На сьогоднішній день це все відтворюється в ручному режимі, що призводить до значної кількості помилок і до затягування часу. Забезпечити можливість автоматичного нарахування допомоги в разі включення населеного пункту, з якого перемістилася особа, до переліку територій, на яких або ведуться бойові дії, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затверджено наказом Мінреінтеграції від 22 грудня 2022 року. Також необхідно відкоригувати недостовірні дані у реєстрі переплат, які на сьогоднішній день існують.

Також нам було повідомлено, що станом на 01.05.2024 року Мінсоцполітики розробляє технічні вимоги щодо застосування в Єдиній інформаційній системі інформації про суми неправомірно повторно отриманої допомоги на проживання і повернення громадянами і банками на рахунок Мінсоцполітики. І треба зазначити, що на сьогоднішній день суми повернені, які були неправомірно або повторно нараховані.

На сьогоднішній день ми здійснюємо моніторинг виконання всіх рекомендацій і у разі будь-яких змін будемо додатково інформувати Верховну Раду України.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ольго Станіславівно, дуже дякую вам за доповідь. Дуже професійно, якісно.

Шановні колеги, наступним виступаючим буде Глущенко Світлана Аркадіївна, директор Департаменту моніторингу додержання соціальних та економічних прав Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Я попросив би максимально стислі доповіді, тому що у нас насправді дуже багато виступаючих, а час уже в принципі вичерпаний, який був запланований.

Тому, будь ласка, Світлано Аркадіївно, прошу.

ГЛУЩЕНКО С.А. Я, Сергію Дмитровичу, так і планувала скоротити свою доповідь, враховуючи виступи попередніх доповідачів. Не хочеться, звісно, повторювати, але на деяких аспектах зупинюсь і буду намагатися дуже швидко. Дійсно, питання цифровізації в соціальній сфері, яке сьогодні обговорюється на цьому заході, перебуває під постійним контролем Уповноваженого Верховної Ради з прав людини. А в умовах повномасштабного вторгнення це питання стало ще більш актуальним.

На що би хотілось звернути увагу, що ще в 2020 році урядом було затверджено стратегію цифрової трансформації соціальної сфери. Ну і визначені певні критерії і терміни реалізації цих показників і критеріїв. Відповідальними у нас були Міністерство соціальної політики і Міністерство цифрової трансформації.

Дякуємо комітету, що дали можливість ознайомитися з інформаційними матеріалами, які були підготовлені центральними органами виконавчої влади. На жаль, із матеріалів Мінсоцполітики і Мінцифри, які були підготовлені до цього "круглого столу", неможливо було зрозуміти, наскільки виконані заплановані показники, що затверджені постановою уряду. І пані Ольга, Голова Рахункової палати, щойно доповідала про ситуацію. То ми бачимо, що заплановані показники і результат впровадження цифрової трансформації соціальної сфери, він ще в процесі. Ну, звичайно, тут

є і об'єктивна сторона цього питання, напевно війна втрутилася в заплановані плани. Але я зупинюсь на одному із питань, яке би хотілося обговорити і підняти, що є проблема. Цю проблему ми виявили за результатами парламентського контролю на адресу Уповноваженого, і в 2023 році, і в 2024 році продовжують надходити звернення громадян щодо невиконання їм пільг та житлової субсидії, починаючи з вересня 22-го року. Це питання стало актуальним у зв'язку з тим, що ці питання житлової субсидії і пільг від Мінсоцполітики були передані Пенсійному фонду України. І за результатами розгляду звернень відкриті були провадження, були здійснені виїзні моніторинги і встановлено порушення прав громадян на своєчасність і в належному розмірі отримання пільг та житлових субсидій.

Однією із причин є незабезпечення належної міграції баз даних одержувачів цих виплат між інформаційними системами Міністерства соціальної політики та Пенсійним фондом України. Наприклад, з переданих до Пенсійного фонду електронних справ, які передавалися від Мінсоцполітики, не відображаються попередні призначення житлових субсидій та пільг, що ускладнює процес їх перерахунку.

Також досі залишається невирішеним питання отримання пільг та житлових субсидій мешканцями тимчасово окупованих територій за період, коли цими виплатами також займалося Міністерство соціальної політики відповідно до Постанови уряду від 7 березня 22-го року номер 215. Вбачається також, що причиною такої ситуації є також технічні проблеми з передачею баз даних. На жаль, права таких громадян поновлюються тільки за їхнім особистим зверненням. Всім, хто звернувся до Уповноваженого, права були поновлені. На сьогодні не відома реальна ситуація щодо чисельності осіб, яким такі виплати не здійснені, починаючи з березня 22-го року, та які суми не виплачені цим людям. В інформаційних матеріалах, які надавалися комітету, ця проблематика також висвітлена і надані рекомендації. Рекомендація стосується налагодження інформаційного обміну між Пенсійним фондом та Міністерством соціальної політики.

Не буду повторюватися на тих питаннях, які щойно озвучували щодо виплат на проживання внутрішньо переміщених осіб. Їх детально висвітлила Голова Рахункової палати пані Ольга.

Дякую всім за увагу. Плідної нам роботи. Сподіваюся, що питання цифровізації соціальної сфери, воно на належному рівні, прослухавши доповіді виступаючих, але їхня практична реалізація також нагально потребує трошки посилення. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Світлано Аркадіївно. Тому і проходять "круглі столи", щоб підняти ці питання, зробити взаємодію максимально ефективною. Можливо, ви пришлете пропозиції, як вдосконалити та посилити роботу в напрямку цифровізації до нас в комітет, ми потім сформуємо пропозиції уже до центральних органів виконавчої влади. Дуже дякую, Світлано Аркадіївно.

Наступний виступаючий. Прошу, Яремчук Людмила – експертка з питань соціального захисту та соціального забезпечення Асоціації міст України. Будь ласка.

ЯРЕМЧУК Л. Доброго дня. Сергію Дмитровичу, я хочу подякувати за можливість долучитися до роботи "круглого столу" і хотіла би насамперед відмітити роботу і Міністерства соціальної політики України, і Міністерства у справах ветеранів України за їхній інформаційний супровід територіальних громад, а також технічний. І дійсно значна кількість питань вирішується у робочому порядку. Однак є питання, які на сьогодні, на жаль, є невирішеними. І я б хотіла звернути увагу на компенсацію фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі.

Сам порядок реалізації даної постанови – компенсації надання – він прийнятий в 2020 році. Але на сьогодні збір інформації про доходи заявника проводиться в ручному режимі, хоча передбачено, що збір інформації повинен відбуватися шляхом електронного обміну між інформаційно-

комунікаційними системами органів державної влади, підприємств, установ та організацій. Тобто ми на сьогодні маємо тільки ту інформацію, яку безпосередньо подасть заявник, і перевірити її достовірність, на жаль, ми не можемо, оскільки у виконавчих органах відсутній доступ до інформації Державної податкової служби України чи Пенсійного фонду. Хочу звернути увагу, що також відсутній порядок отримання інформації про перебування надавача соціальних послуг за кордоном.

Чому я наголошую вам саме на компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду? Адже ми знаємо, що отримання даної компенсації надає відстрочку від мобілізації під час воєнного стану.

Наступне, на чому я б хотіла теж звернути увагу, це все ж таки ведення реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг. Закон України "Про соціальні послуги", який прийнятий ще в 2019 році, передбачає ведення даного реєстру. Але на сьогодні є технічна можливість тільки наповнення реєстру в частині надавачів соціальних послуг і, на жаль, відсутня можливість перевіряти інформацію щодо отримувачів соціальних послуг. Це у свою чергу фактично перекладається відповідальність на виконавчі органи сільських, селищних і міських рад, які приймають рішення про надання соціальної послуги і відповідно використання бюджетних коштів.

Крім того, хотіла би звернути увагу на соціальний захист багатодітних сімей саме в частині видачі посвідчень батьків багатодітної сім'ї та посвідчень дитини з багатодітної сім'ї. Отримання інформації щодо надання статусу і видачі відповідного посвідчення передбачає теж обмін інформацією між певним державними реєстрами. Зокрема Єдина державна електронна база з питань освіти. У нас сьогодні фактично доступу немає і отримати інформацію неможливо. У період війни і дистанційного навчання відбувається або ручний режим, тобто скерування запитів до відповідних навчальних закладів, або ж багатодітні сім'ї збирають таку інформацію і довідки про навчання своїх дітей. Вважаю, що даний момент є неприпустимим. Окрім того це займає певний як людський ресурс, так і

часовий, і як наслідок відтермінування отримання багатодітною сім'єю гарантованих державою пільг.

Крім того, Державний реєстр актів цивільного стану громадян. Ми знаємо, що при виповненні 16 років при певних обставинах набувається повна цивільна дієздатність, що в свою чергу приводить до виключення зі складу сім'ї багатодітної цього члена сім'ї і відповідно як наслідок втрата пільги і відповідно може бути нецільове використання коштів тільки через те, що громадяни вчасно не надали інформацію, а ми, на жаль, виконавчий орган, не маємо можливість перевірити таку інформацію технічно за рахунок певних реєстрів.

Окрім того, хочу звернути увагу на такий сервіс, послуга "єМалятко", який теж передбачає можливість видачі посвідчень батьків багатодітної сім'ї чи дітей з багатодітної сім'ї. Але однак у реєстрі посвідчень багатодітної сім'ї відсутня можливість власне обміну із сервісом "єМалятко".

І, Сергію Дмитровичу, на початку своєї доповіді ви згадали законопроект 9042-1. В разі реалізації і прийняття як закону у територіальних громадах виникнуть все ж таки труднощі при його реалізації в частині того, що відсутній доступ до Єдиної інформаційної бази даних внутрішньо переміщених осіб. На сьогодні такий доступ мають тільки ті міста, які до 26 січня цього року мали статус міст обласного значення і на яких покладені повноваження з призначення виплати всіх видів державних соціальних допомог. Всі інші територіальні громади такий облік ведуть у ручному режимі. Хто як придумав, так його і веде. Тому власне у нас є величезне прохання від Асоціації міст України надати доступ всім територіальним громадам, саме тим виконавчим органам, які ведуть напрямок соціального захисту, доступ до Єдиної інформаційної бази даних ВПО.

І Руслан Вікторович Приходько згадував місцеві програми. Так, територіальні громади багато приймають програм на підтримку ветеранів війни, членів їх сімей, а також членів сімей загиблих. І на сьогодні дійсно є актуальним питання доступу до Єдиного державного автоматизованого

реєстру пільг (ЄДАРП). Тому у нас теж є прохання надати територіальним громадам доступ до ЄДАРПу з метою перевірки інформації щодо пільговиків і відповідно внесення отих послуг, які надаються за рахунок місцевих програм.

Дякую. Намагалася зробити коротко.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, пані Людмило. Дуже цікаві зауваження і пропозиції. Прошу їх оформити письмово та направити до секретаріату і відповідно ми тоді узагальнимо і надішлемо до центральних органів виконавчої влади, щоб посилити взаємодію та ефективність наших кроків. Дуже дякую.

Цимбал Олександр наступний виступаючий, завідувач відділу дослідження ризиків у сфері зайнятості населення Інституту демографії та проблем якості життя НАН України.

Будь ласка. Пан Цимбал Олександр є? Можливо мікрофон... Я бачу вас, але мікрофон у вас вимкнений. Дякую.

ЦИМБАЛ О. Дякую за надане слово. Намагаюсь технічно виправити ситуацію. Для того щоб бути коротким, я, мабуть, коротко завдячу за те, що є можливість виступити на такому поважному форумі і обговорити нагальні питання цифровізації. Але я, мабуть, не буду торкатися всіх тих проблем і напрямків, які нам би як науковцям були цікаві, зосереджусь на двох питаннях, які нам представляються такими, що були б корисними для розвитку. Судячи з того, який у мене відділ, я займаюся проблемами ринку праці, і хочу говорити тільки про це і от в якому ключі. Сучасні інформаційні технології дійсно дають можливість покращити інформаційне забезпечення, мати більше інформації, мати інформацію в більших розрізах. Але по факту складається парадоксальна картина: ми сьогодні маємо для роботи, для висновків і для підвищення знань про ринок праці значно менше інформації, ніж ми, наприклад, мали там 5 чи 7 років тому. Чому так відбувається? Ну, я

навіть не буду говорити про те, що дивним чином продовжується нефункціонування Державної служби статистики, яка забезпечувала повну картину і формувала контекст, в якому вся інша інформація про ринок праці знаходила своє місце і могла бути оцінена адекватно і належним чином. Але навіть та інформація, яка зараз добувається і міститься в реєстрах, міститься в деяких органах державної влади, дуже часто недоступна, дуже часто непослідовна, дуже часто потребує багатьох роз'яснень і не може бути безпосередньо використана.

І формується дивна справа. Я дуже радий тому, як розвивається цифровізація й інтеграція даних для виконання, скажемо, основних операційних завдань відомств і міністерств. Але, на жаль, ми не можемо, оскільки ми працювали з різними відомствами і міністерствами, держателями реєстрів, ми не змогли домовитися про можливість хоча б навіть в перспективі інтеграції і ... *(нерозбірливо)* масивів даних для того, щоб формувати не окремі, скажемо, вибірккові чи там фрагментарні кейси, про які можна говорити так чи по-іншому, а для того, щоб мати якусь обґрунтовану наукову картину. Причому це не тільки наша вимога, це не тільки наш, так би мовити, функціональний каприз науковий, це вимога більшості політик, які сьогодні відбуваються в Євросоюзі, це вимога Євростату, власне це вимога асоціації з ЄС і нашого майбутнього шляху туди.

Тому хотілося б звернутися до всіх шановних учасників, які зараз є, скажемо, утримувачами і видобувачами інформації, яка має бути корисна для ринку праці, все-таки повернутися до нас не тільки як до часткових якихось користувачів вашої інформації, а якихось окремих даних, якихось навіть цікавих дашбордів, тому що потрібна інформація, яка має генетичні механізми, яка має якісь послідовності, яка відбувається по єдиній якійсь зрозумілій методології, тому що в іншому разі ми просто не здатні нею користуватися і ніхто не тільки нас, а власне і країну нашу не буде розуміти, що у нас тут відбувається. Тому я закликаю повернутися до, скажемо,

надбудов аналітичних систем. Я не знаю, як це треба зробити, я не найбільш класний там технічний фахівець, але я думаю, що в державі і в Міністерстві цифровізації є фахівці, які зможуть допомогти, і ми можемо висловити свої побажання і розказати, яка система була б потрібна для того, щоб її реалізувати.

Другий напрямок, на який я хотів би звернути вашу увагу, це напрям цифровізації, ну можна так сказати, національної системи кваліфікації та навичок. Ми, наш інститут і наш підрозділ, є вже тривалим учасником проєктів Європейського Союзу та Європейського фонду освіти, який займається імплементацією і поширенням ідей і меппінгом різних складових ESCO. Ми чудово знаємо, це не є якась новина для всіх, що наш класифікатор професій застарілий і він залишається просто класифікатором професій, а Європейський Союз зараз переходить на інтегровану систему меппінгу кваліфікацій, занять, навичок, знань, компетенцій. І саме участь в цьому процесі ми вважаємо одним із перспективних кроків не тільки з огляду на глобалізацію світу, а й він дасть поштовх розвитку всіх процесів і взаємодій, які відбуваються на реальному ринку праці, і я думаю, що навіть покращить роботу, суттєво покращить роботу, забезпечить новими знаннями і систему освіти для узгодження з потребами ринку праці, і роботу Державного центру зайнятості, який буде краще орієнтуватися в тому, які навички є актуальними і які є, скажемо, перспективними.

Дякую за увагу. Враховуючи обмаль часу, я не буду розвивати інші напрями, але буду радий прийняти участь у більш ґрунтовних, скажемо, в більш сфокусованих дискусіях по питаннях, які я тільки що висловив.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую вам за виступ, пане Олександрє.

Наступним виступаючим буде Терещенко Олександр – заступник голови Рівненської обласної державної адміністрації з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації. Будь ласка.

ТЕРЕЩЕНКО О.С. Добрий день! Дякую за надане слово. Доброго дня, шановні депутати, представники міністерств, колеги, які сьогодні присутній тут також.

Спробую коротко. Для почату хочу подякувати команді Міністерства соціальної політики за те, що вони відцифровують, мабуть, одну із самих складних сфер на сьогоднішній день. Пан Костянтин сьогодні у презентації насправді показав лише вершину айсбергу. Але завдяки постійній комунікації з міністерством ми в курсі, що відцифрування соціальних послуг дуже велика кількість завдань та викликів, які команда Мінсоцу взяла на себе, за що, звичайно, ми їм дякуємо.

Приємно чути, що Оксана Іванівна озвучила практично всі проблемні питання, які я хотів підсвітити. Для прикладу, з проблемних питань – це, звісно, дублювання цифрових і паперових справ отримувачів соціальних послуг. Це навантажує як надавачів послуг, так і викликає певне невдоволення отримувачів послуг.

Впровадження системи знаходу, звісно, викликає ряд проблем, під час надання послуг інколи регіони не встигають адаптуватись до нових процесів. Як згадувала Оксана Іванівна, надавачі соціальних послуг досі змушені працювати в різних системах, в застарілих системах – і це також навантажує надавачів послуг і викликає низку проблем під час обміну між старими та новими системами. Однозначно необхідно продовжувати процес відцифровки надання соціальних послуг, а головне розширювати перелік послуг, що будуть відцифровані.

Окремо хочу звернути увагу саме на стан інформатизації всіх установ, які приймають участь в наданні соціальних послуг. Яке б зараз не розробило міністерство сучасне і класне програмне забезпечення, якщо працівники працюють на застарілому комп'ютерному обладнанні, при цьому є застарілі комп'ютерні мережі, будь-яка сама краща система працювати якісно не буде. Модернізація комп'ютерного обладнання відбувається здебільшого за

рахунок міжнародних донорів та коштів місцевих бюджетів. І от у мене прохання єдине: звернути увагу саме на цей аспект.

Дякую. Я намагався коротко.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дуже дякую, пане Олександр, за виступ.

Будь ласка, наступний виступаючий Кісь Ростислав – директор юридичного департаменту Міжнародного благодійного фонду "Карітас України". Будь ласка.

КІСЬ Р. Доброго дня, колеги. Чи видно мою презентацію? Я спробую максимально коротко, зважаючи на те, що багато виступаючих вже торкнулись теми перед тим.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Будь ласка. Видно, да.

КІСЬ Р. Основна ключова роль взагалі цифровізації в процесі реформування соціальних послуг, вона є незаперечною. І я тут представлю коротко аналітичний звіт, який готувався для Міністерства соціальної політики в рамках програми ПРООН, яка присвячена була цьому і на їхнє замовлення. Проведено було стратсесію, фокус групи як з органами державної виконавчої влади, так і з органами місцевого самоврядування, експертним середовищем. Відповідно ми провели аналіз як стану існуючого законодавства наявного, так і запропонували ті напрацювання, які би могли бути ефективними у вирішенні проблеми, яка є доволі системною.

Якщо переходити взагалі до законодавства, тут важливо зрозуміти, що... Перекинувся слайд, до речі?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Да.

КІСЬ Р. Дякую.

З останнього напрацьованого наказу Міністерства соціальної політики від 23-го року 130-Н, яким власне змінено алгоритм визначення потреби, а визначення потреби є основною частиною, яка зараз власне недопрацьована в сенсі діджиталізації процесів в соціальній сфері, і хоча надії були великі на ґрунтовні зміни, наразі вони призвели тільки до переходу від щорічних звітів до щомісячних звітів, зважаючи на воєнний стан. Інші алгоритми лишилися ті самі і фактично передбачають збори даних згідно роботи зібраних колегіальних органів при органах місцевого самоврядування, які періодично здійснюють свої засідання, на підставі яких робляться висновки про той чи інший стан потреби. І це залишається доволі незмінним наразі.

Стосовно проблем. Є фактичні проблеми і системні, тобто викликані в тому числі і законодавством. Серед таких ситуативних можна вважати вже згадане невведення в експлуатацію в повному обсязі, зокрема в тестовому режимі зараз відбувається доступ лише до реєстру надавачів, відсутні розділи окремі, електронна взаємодія з інфосистемами іншими цифровізованими, вона несистемна і доволі обмежена. Неактивні і неповні відомості про обсяг і види послуг. Не передбачене внесення відомостей про отримувачів, особи якої не ідентифіковано, що є актуально в межах воєнного стану і масової евакуації. Ну і ведення випадку як такого не передбачається, хоча, як слушно було зазначено паном заступником міністра Костянтином Кошеленком, робота ведеться, вона представлена ще влітку минулого року. Ми сподіваємося, що цього року вона завершиться успіхом.

Ну і системні недоліки, це статичний характер інформації, що зберігається, відсутність інструментів системного аналізу великих даних, власне що дозволить дізнатися потребу в цілому по державі, по області, по району і так далі. Збираються відомості лише про тих, хто фактично отримує послуги, ну і верифікація, збір відомостей відбувається за фактично суб'єктивним таким відношенням і впливом людського фактору - органів місцевого самоврядування, тобто під значним їхнім впливом, що негативно впливає на кінцевий результат.

Ну якщо подивимося на діаграму місця обліку в системі загальної реформи соціальних послуг, то вона вплине як на фінанси, тобто індивідуальний підхід до фінансування кожного випадку, так і на доступність незалежно від місця проживання особи, яка потребує такої послуги, а значить і дозволить збільшити прозорість, прозорість наданих послуг і їх фінансування. Відповідно тут мова має йти про затвердження протоколів соціальних послуг - нових і тих, що відсутні, і переробка тих, що вже наявні, але застарілі, зважаючи на практику застосування і відомості про потреби, планування видатків фінансування, проведення оцінки якості соціальних послуг із залученням фахівців зовнішніх, незалежних і залучення замовника або закупівельника послуг до можливості оцінити, наскільки ефективно гроші були використані.

Ключові зміни в підходах відповідно запроваджені, які вже були, вже тут описано, фонди бекофісу з подвійною верифікацією даних, це важливо для того, щоб властиво рішення про наявну чи відсутню потребу, воно приймалося неупереджено і абсолютно прозоро, тому що непоодинокі випадки суб'єктивного прийняття рішення, коли людину трактують за одним видом послуг, які наявні в громаді, а вона би хотіла отримати ту послугу і так об'єктивно складаються обставини, що вона би потребувала зовсім іншої, яка, на жаль, в громаді не розвивається. Ну і повна інтеграція реєстру в систему діджиталізованих інструментів як елемент і розширення функціоналу реєстру в частині потреб соціальних послуг і моніторингу статистичного аналізу. Це є безпосередньо ті пункти порядку денного, які би мали бути закриті першочергово ще в межах воєнного стану.

Не буду зупинятися на можливості комунікацій по запропонованих змінах, але, як бачите за схемами, коротко я пройдуся по 4-5 слайдах, тут можлива пряма подача даних через реєстратора у паперовому вигляді, передбачається пряма подача без посередника, тобто як користувача електронного реєстру надавачем, комунікація з отримувачем через цей же реєстр і фронт-офіс, і верифікація даних поданих, надання інформації

отримувачем соціальних послуг про користувача і перевірка даних про осіб, відомості про яких поступили з третіх джерел, зокрема опікунських рад, правоохоронних органів, просто осіб, які знайшли людей на вулиці або сусіди і таке інше. Ну і відповідно моніторинг-оцінка визначення якості послуг теж передбачається зі зворотним зв'язком для ознайомлення з результатами надавачем послуг.

Дизайн та технічна складова. Як сьогодні повідомлялося, ряд запитань і викликів стоїть ще з 2010 року, але в першу чергу має стояти мова про сумісність, електронну взаємодію зі всіма вже оцифрованими сервісами на державному рівні, запобігання залежності від постачальника за аналогією, як в Міністерстві охорони здоров'я. Є різні оболонки для роботи з єдиним реєстром, від різних постачальників, щоб обмежити будь-яку залежність користувачів. Адаптивний дизайн, щоб і вид мобільного простого телефону, закінчуючи стаціонарним комп'ютером, однаково реєстр працював на всіх носіях. Геолокація для підтримки фактично процесу надання послуги безпосередньо соціальним працівником. Електронна черга для визначення того, наскільки людина і громада один другого знайшли і наскільки послуги відповідають потребі в громаді. І відмовостійкість 24/ 7 протягом року. Це стандартні вимоги до такого роду реєстрів, які запроваджуються згідно державних вимог.

В результаті, що би ми мали отримати? І це важливо, тому що пані Оксана Жолнович на цьому вже сьогодні наголосила. Ми сподіваємося бути партнерами і в подальшому для розвитку реформи. Реальна картина надавачів нарешті буде визначена, реальні показники кількості отримувачів також будуть визначені в режимі реального часу, а не раз на рік або раз на місяць. Об'єктивізація ступеню закритості потреб громадою, як і об'єктивізація профілактичної роботи в громадах буде видна одразу в режимі онлайн. Нейтралізація зменшення впливу маніпуляції відповідно над даними. Спрощення і прискорення роботи, зменшення витрат на документообіг, як сьогодні повідомили, і ми добре знаємо кількість паперу, яка залучається для

соціальних послуг, надзвичайно велика. Прозора оцінка якості соціальних послуг – це є про ощадливість і наявні можливості аудиту витрачених коштів. І об'єктивне визначення стану отримувача через взаємодію з іншими реєстрами, які вже є оцифрованими. Тобто щоб ми не задвоювали допомогу, щоб ми зважали на те, який є фінансовий стан і які потреби порівняно з іншими членами громади.

У мене все. Перепрошую, що можливо затягнув. Дякую вам за увагу і готові до подальшої співпраці.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, пане Ростиславе. Будь ласка, пришліть документацію і зауваження письмово до комітету.

Малецький Олександр Миколайович піднімав руку, я так розумію, прокоментувати щось хотів.

МАЛЕЦЬКИЙ О.М. Ні. Я прошу вибачення. Це я хотів сказати, що презентацію відправив, так.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Да. Презентації я прошу всіх направити до секретаріату, щоб вони були на google-диску, там, де всі мають доступ, щоб всі подивились, скачали, ознайомились. Можливо будуть якісь думки з приводу того, як посилити взаємодію, зробити кращий сервіс цифровізації.

Так, наступних виступаючих я прошу у максимально стислі терміни виступити. Це Луців Олег Михайлович - керівник соціального напрямку, адвокатського благодійного фонду "Право на захист".

Будь ласка.

ЛУЦІВ О.М. Добрий день, шановні народні депутати. Добрий день, колеги учасники "круглого столу". Дякуємо за надану можливість виступу на цьому заході. Якщо говорити про тему мого виступу, то вона мала би стосуватися окремих аспектів доступності цифрових рішень у сфері

соціального захисту. Але з огляду на вичерпання регламенту, якщо можна, я зосереджусь буквально на двох меседжах. І якщо говорити власне про аспект доступності в контексті надання адміністративних послуг і про цифрові рішення у відповідній сфері, то ми останнім часом, наша благодійна організація зустрічається з такою проблемою, що багато послуг, які для звичайних громадян є доступні саме в цифровій формі, то коли ми говоримо, наприклад, про людей, які з релігійних міркувань відмовилися від реєстраційного номера облікової картки платника податків, а така опція передбачається законодавством, на жаль, отримати більшість цифрових сервісів, це зокрема і подання заяви про видачу довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи і подання заяви про виплату допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, і інформаційного повідомлення про внесення даних до реєстру знищеного і пошкодженого майна, на жаль, особи без реєстраційного номера облікової картки платника податків цим сервісом електронним скористатися не можуть, що є звичайно своєрідним відступленням від принципу рівності. Тому ми закликаємо за можливості, якщо є така можливість, напрацювати все-таки технічні і юридичні рішення для вирішення цієї проблеми.

І що стосується власне другого меседжу. На заході є присутні представники Міністерства соціальної політики України, на жаль, я не знаю, чи присутні представники Міністерства оборони України. Тут проблема, яку ми також виявили, фіксуємо останні місяці, вона стосується контексту допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. Справа в тому, що законодавство станом на сьогодні передбачає можливість продовжити виплату допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб за умови дотримання одного з таких критеріїв, це як не перевищення середньомісячного сукупного доходу в сумі 9 тисяч 444 гривні на одну особу. Але часто так трапляється, коли ми говоримо про сім'ї військовослужбовців, дохід яких не мав би включатися при обчисленні цієї суми за період перебування в зоні ведення бойових дій безпосередньо, на так званому нулі, на жаль, підтвердити

документально природу цих коштів, саме цих виплат, які отримує такий військовослужбовець саме як учасник безпосередньо бойових дій, немає можливості, військові частини зараз зайняті зовсім іншим і документальна робота є ускладнена, і отримати відповідну довідку про походження цих коштів відповідно сім'я не може. Ми закликаємо і про це є неодноразові звернення до нас сімей внутрішньо переміщених осіб, які з цих причин втрачають право на продовження виплат, можливо у спільній кооперації Міністерства соціальної політики України і Міністерства оборони України все-таки напрацювати якийсь цифровий обмін, взаємодію з тим, щоб не змушувати ці сім'ї все-таки бігати по військових частинах за цими довідками, а все-таки в режимі цифрового обміну забезпечувати органи соціального захисту населення, відповідальні за призначення допомоги на проживання внутрішньо переміщених осіб, цією необхідною інформацією.

Я дякую за надану можливість, за наданий час і за можливість обмінятися думками і досвідом.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дуже дякую, Олег Михайлович, за виступ.

Запрошую до виступу Сташину-Неймет Марину, будь ласка, експертку з доступності громадської організації "Громадський холдинг "Група впливу". Будь ласка, пані Марино.

СТАШИНА-НЕЙМЕТ М. Доброго дня. Дякую за можливість взяти участь в сьогоднішньому заході. Багато з того, про що ми хотіли казати, вже було сказано, проте є моменти, які варто нагадати собі, тому що вони є вкрай важливими для розвитку цифровізації соціальних послуг в Україні.

Якщо говорити в цілому, то від початку вторгнення Російської Федерації в Україну держава транслює підтримку внутрішньо переміщеним особам, зокрема і з можливістю отримувати ряд послуг онлайн. Проте є певні моменти, які потребують доопрацювання в контексті їх зручності, доступності та комунікації цих послуг. Так, це ми говоримо про те, щоб

зміни вносилися в належні строки, тому що створення деяких сервісів займає тривалий час, що створює незручності і необхідність отримувати ті чи інші послуги офлайн. А також, якщо ми говоримо про перелік послуг, то наразі не передбачена можливість отримання довідки про взяття на облік ВПО без того, щоб подавати заявку на отримання допомоги на проживання, і це насправді також є викликом для дуже багатьох. Крім того, це стосується і тих людей, у яких житло зруйновано або є непридатним внаслідок пошкоджень, які відбулися на території тієї чи іншої громади.

Також ще раз хочу підкреслити, що люди з інвалідністю досі мають звертатися про отримання довідки ВПО виключно офлайн, що створює ряд труднощів, особливо якщо врахувати, що людина є маломобільною, що вона потребує відповідно транспортної й інфраструктурної доступності, якої в ряді громад в нашій країні, на жаль, на сьогоднішній день немає.

Другий важливий блок питань, це послуги мають передбачати широкий функціонал, про який належним чином проінформовано. Так, якщо ми говоримо про ті ж самі довідки ВПО, то можна скасувати довідку виключно за умови повернення на попереднє місце проживання, тобто на покинуте місце проживання. Але натомість не передбачено, наприклад, для тих, хто виїздить за кордон, так, і не бажає мати і не буде мати в подальшому цей статус.

Інший момент. Спостерігається відмінність у можливостях отримання послуг для внутрішньо переміщених осіб, так званої, першої та другої хвилі, тобто 2014 і 2022 років, що також ускладнює ряд моментів, необхідність звертатися особисто та інші подібні проблеми.

І також станом на сьогодні ще досі не запрацювала оцінка потреб, хоча про це говорили від самого початку. Оцінка потреб, вона би допомогла зрозуміти, що саме необхідно зробити для людини, для родини, особливо якщо в цій родині є люди з інвалідністю, особи старшого віку тощо, для того щоб все ж таки відбувалася повноцінна інтеграція в життя громади.

І якщо ми говоримо про комунікацію нових цифрових сервісів, які запускаються, то вкрай важливо, щоб була належна комунікація щодо того саме, які послуги є доступними, кому вони доступні. І якщо вони раптом є з якихось причин недоступними через зокрема відсутність інформації в базах даних певних громад, то про це також потрібно говорити, для того щоб не створювати знову ж таки додаткову напругу, додаткове навантаження і на працівників соціальної сфери, яким доводиться проводити додаткове роз'яснення.

І третій великий блок - це про цифровізацію соціальної сфери, що потребує врахування вимог та стандартів доступності. Мова йде про настанови з доступності вебконтенту і згідно чинного законодавства України вимогою є доступність не менше рівня 2А. Натомість якщо ми подивимося на ту ж саму дію, на сайт Міністерства соціальної політики України, Пенсійного фонду України, Державної служби зайнятості, то там виникає ряд труднощів. Наприклад, той самий слайдер з фотографіями, які швидко змінюються, що ускладнює можливість ознайомитися з інформацією для осіб з порушеннями зору і для осіб з когнітивними порушеннями. Формати, в яких публікують інформацію, зокрема якщо інформація передбачена у вигляді файлу, це як правило відсканований PDF, який не зчитують програми екранного доступу. І якщо людина не може самостійно читати як в силу порушень зору, так і в силу інших порушень здоров'я, то відповідно виникає з цим трудність і необхідність звертатися до сторонньої допомоги.

Не менш важливим є те, що є складність навігації по сайтах зазначених установ і відмінності між навігаційними панелями при переході між меню сайтів.

В цілому, завершуючи свій виступ, хочу сказати, що запровадження соціальних послуг в цифровому форматі, це є дуже важливим як для внутрішньо переміщених осіб, так і для держави, тому цей напрямок потрібно продовжувати. Проте дуже важливо враховувати ті виклики, з якими ми стикнулися як при вдосконаленні існуючих, так і при створенні

нових сервісів. І також особливо звертати увагу на їх цифрову безбар'єрність та інформаційну безбар'єрність, тому що ці два види безбар'єрності крокують поряд і вони є пріоритетними для того, щоб ці все ж таки сервіси набували широкого поширення для населення України.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Пані Марино, дуже дякую за слухні зауваження і пропозиції.

Відповідно у нас є на комітеті законопроект 10017, у другому читанні готується в комітеті, вносимо зміни до Закону про захист ВПО і торкаємось питання обміну даними між наявними інформаційними ресурсами. Тому прошу, долучайтесь. Я так пам'ятаю, на п'ятницю робоча група на 11 годину. Дуже вам дякую.

СТАШИНА-НЕЙМЕТ М. Дякую вам.

Також ми направили свої зауваження у більш широкому форматі на пошту комітету, тож в разі потреби можемо продублювати.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Да, дуже дякую. Дуже дякую вам за пропозиції.

Так, далі наступним виступаючим буде пан Вознюк Олександр Григорович – голова комітету Національної асоціації адвокатів України з питань захисту прав осіб з інвалідністю. Будь ласка, пане Олександр, коротко, якщо можна.

ВОЗНЮК О.Г. Добрий день! Буду дуже коротко. Пане Сергію, дякую за слово.

В першу чергу я хочу ще маленьке застереження зробити і амбітні плани, про які завжди всі говорять, треба дивитись реалії речей. Ми об'їхали 7 областей, ми зустрілися понад із 200 мерами, керівникам громад. З чим ми зіштовхнулися? Для того, щоб запускати соціальні кейси або, наприклад,

запускати цифровізацію соціальних послуг, треба зрозуміти, чи є можливість у людей доступу до інструменту, через який отримати цю соціальну цифрову послугу. Щоб ви розуміли, питання, проблема інтернет-зв'язку у багатьох населених пунктах це селищних, сільських рад. У багатьох людей, людей з інвалідністю, людей, які є ВПО, жінки, які постійно мають певні проблеми там уже в сім'ї, де повертаються ветерани, слава богу, що живі, не мають на сьогоднішній день девайсу або інструменту, через який зайти.

Інше питання, коли ми говоримо про амбітні цілі представників різних міністерств, ми маємо спочатку опиратися на аналітичні дані результатів дослідження і брати фокус розвитку стратегій будь-яких, які затверджує уряд. Для прикладу, є такий дорадчий орган - Рада безбар'єрності, яка у 2023 році заявила про зміну інфраструктури громад. В цей склад входить половина представників уряду, Кабінету Міністрів, і там маленька частинка представників громадськості. Тобто такий квазіуряд створений, на нашу думку. Однак цей же уряд в своїй Постанові 590 забороняє обласним адміністраціям, громадам змінювати інфраструктуру. Тобто це говорить про те, що всі живуть на різних планетах, всі працюють в різних напрямках.

Щодо питань соціальної чи цифрової соціальної, про яку ми сьогодні говоримо, я ще раз хочу підкреслити, що на сьогоднішній день рівень доходів людей зменшився, інтернет-послуги збільшилися, девайси, через які програмує або там говорить уряд, це лише слова. Оцінку, для того щоб зрозуміти, чи буде працювати соціально-цифрова система, треба зрозуміти, що реально робиться на місцях в громадах, спілкуватися з людьми. На сьогоднішній день громади в поганій комунікації з обласними адміністраціями, а уряд приймає такі програми, які не зрозумілі для громад, де керівники або представники. І дуже часто, коли от, наприклад, є якийсь реальний кейс, де ми зближуємо громадський сектор, громади, намагаємося обласні адміністрації, там різні напрямки розповісти, як це має працювати, всі мають обмінюватися даними, то завжди тільки пробігає там на якісь засідання урядів, "круглих столів" і так далі, а далі все залишається в тому

стані, що і є. І що найгірше, що сьогодні погіршився матеріальний стан кожного українця і в кожній сім'ї. Тому це дуже добре, що у нас буде соціальна цифрова система, але питання спроможності.

Ще ми завжди говоримо про різні інструменти. Сьогодні треба думати про зайнятість людей, зменшити видачу або збільшувати в каталозі соціальні послуги, їх потрібно зменшувати, тому що ми, на жаль, воююча країна і не можемо собі дозволити великий спектр або великий пул соціальних послуг. Тому що кожна соціальна послуга, от як цифрова, доступ до цифрової послуги – тут Мінцифри нам дуже багато розповідає гарні ідеї, а по факту жодна ідея, яку вони презентували, реально не працює. Я до чого? Основне має бути людина. У жодного з вас немає в презентації інструменту ресурсу людини: людського капіталу, її можливості. На жаль, за 2 роки 300 тисяч людей набули інвалідності. На жаль, багато наших героїв і героїнь не повернулися. Сьогодні ці люди повертаюся і не думають, як отримати соціальну послугу, як довести, що у нього є статус УБД, як довести, що він воював, і з командиром військової частини, де він воював, у нього є конфлікт і він не видає документ і так далі, і тому подібне. Є прості речі, які треба об'єднати і не жити один від одного. І, як я казав, ми завжди підсвічуємо норми непрацюючого права або ідеї, які просто зроблені, а не просто поговорили і розійшлися, ми їх підсвічуємо судовими кейсами.

Тому, завершуючи, я би хотів, ми надішлемо, ми завтра будемо презентувати громади і громадський сектор, як вони співпрацюють. Але якщо громадський сектор, громада, обласні адміністрації, національний рівень – уряд, який є теж тим же самим представником громадського сектору, тому що через інструмент політичного права вибору вони тимчасово управляють владою, просто чомусь заходять на крісла ті чи інші і забувають, що вони є представниками громадськості, якщо цього не буде розуміння, а просто будуть робити ці фотосесії, а реально не будуть для людей нічого робити, а ми покажемо, завтра буде презентована програма, що 95 відсотків громадського сектору не розвинуто, він працює окремо або живе, громади

окремо живуть і їм не допомагає уряд, а обласні адміністрації самі викручують, можливо самі не знають ці директиви, які приймає Кабінет Міністрів і так далі, якщо цього всього разом не буде з'єднано, то буде реально потенційне майбутнє те, чого ми можемо не очікувати.

І цифровізація, соціальна цифровізація це вже завершальний етап. Наразі, як на мене, у нас не працює Державна служба зайнятості, у нас немає нового класифікатора, як людина може собі заробити. На жаль, у нас Міністерство реінтеграції, яке очолює пані Верещук, політика по ВПО взагалі не працює. У нас іде колосальна масова міграція за кордон. Люди щоденно виїжджають і виїжджають. Звичайно, що чоловіків не випускають, але кожен чоловік не хоче йти воювати, бо його з-під палки туди женуть. Де мотивація? Про це треба говорити. Соціальні кейси запрацюють - це коли військовий повернеться, в нього буде можливість взяти будь-який девайс і замовити цю послугу. Наразі він повинен бігати по кабінетах, по ВЛК і доводити, що в нього руки немає і ноги, бо він цю руку-ногу втратив на війні, а не десь по дорозі або попав в аварію. От у чому проблема.

Я вам дякую. Ми, наша організація, завжди вас підтримує у всіх ініціативах, але я би хотів звернути вашу увагу, що ми маємо опиратися на аналітичні дані, на реальний стан речей, який є в Україні. І дати спроможність прямої комунікації громадського сектору і не жити окремим життям. Чиновники своїм життям живуть, громадськість - своїм, депутати - своїм, а обласні адміністрації - своїм. Якщо ви будете всі жити своїм життям, результату ніякого не буде.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Я повністю з вами погоджуюсь. Ми повинні, кожен повинен усвідомлювати, що він по суті і є держава і представник влади, кожна людина в Україні.

Наступним виступаючим буде Остапенко. Потім питання, якщо будуть.

ОСТАПЕНКО А.Д. Я дякую, Сергію Дмитровичу. Дякую вам за те, що ви проводите "круглий стіл" на таку, будемо так казати, нагальну тему. Я як член підкомітету, який ви очолюєте, можу тільки додати про те, що давайте все ж таки будемо свідомо відноситись до тієї ситуації, яка є. І ми ще недавно говорили, щоб з поверненням наших захисників додому зробити таким, щоб вони поверталися в суспільство, про цілу програму говорили. Ми бачимо, що наших захисників все більше, сімей, які є близькими до наших захисників, і сімей загиблих наших, померлих захисників також все більше. Тому ми зараз уже ставимо: ветеран – це є громадянин України і це суспільство все наше загалом. Тобто немає такого, що ветеран повертається в громаду, ветеран – це громада і громада – це вже ветеран, це по суті тотожно.

Якщо у нас ще буде продовжуватись війна там декілька років, то ми зможемо сказати, що у нас ветеранів буде переважна більшість і членів сімей наших захисників, і, на жаль, членів родин загиблих. Я це до чого хочу сказати? Українці придумали такий вислів: "Свій до свого по своє". Воно було з початку ХІХ сторіччя, але ж ті питання, які ми сьогодні піднімаємо з точки зору цифровізації, і я погоджуюсь з попереднім виступаючим паном Вознюком, що це вже повинно бути, на мою думку, також останнім кроком для того, щоб чітко працювала соціальна сфера. Коли іде людина до певної структури отримати довідку, треба, щоб його гідно приймали, щоб його не ганяла по колу, а зразу надавали ті чи інші довідки, які він потребує.

З точки зору вирішення питання якраз цифровізації погоджуюсь, що у нас в певних регіонах інтернет відсутній, тому все залежить від громади. Тому що я якраз почав, що захисник – це громада і громада – це захисник, тому повинні сприймати наших захисників, членів їх родин, членів сімей загиблих наших захисників і, звісно, внутрішньо переміщених осіб як тих людей, яким потрібно максимально допомогти. Тобто та громада, яка надає там довідку, я маю на увазі керівництво, яке обрали в цій громаді, повинно максимально підійти з допомогою до наших захисників, до переміщених осіб та осіб, які потребують соціальну послугу, взяти кейс, якщо там немає

інтернету, значить в певний момент просто записати всі необхідні питання, які є, і за один раз цю послугу надати.

Я бажаю всім тільки якнайскорішої перемоги над нашим ворогом, щоб ми в подальшому будували і розвивали нашу Україну. Я дякую ще раз Сергію Дмитровичу за такі питання, які він піднімає. І всім ще раз хочу нагадати цей вислів "Свій до свого по своє". Тому разом тільки ми переможемо і ворога, і відбудуємо Україну. Разом до перемоги.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Анатолію Дмитровичу. Ви один із тих, хто підходить до питань зважено, ефективно та якісно.

Шановні колеги, зараз ми підійшли до завершення нашого "круглого столу". Якщо є питання та зауваження, пропозиції, будь ласка, надсилайте їх в письмовій формі до секретаріату. Відповідно на google-диск надішліть, будь ласка, я бачу підняту руку, зараз вам дам слово, на google-диск надішліть, будь ласка, всі презентації, які були, щоб поділитися з колегами відповідно, щоб ефективна взаємодія була.

Також секретаріат чекає зауважень і пропозицій, питання відповідно, які ми будемо піднімати далі з центральними органами виконавчої влади, щоб налаштувати цю ефективну взаємодію. В принципі, кожен із народних депутатів відкритий до співпраці, також залучайте депутатів зі своїх округів, щоб прискорити цифровізацію та поліпшити послуги для населення, для українців.

Дуже дякую. Так, Олег Мірошніченко, "Air-light".

Будь ласка.

МІРОШНИЧЕНКО О. Вітаю всіх. Це громадське об'єднання "Air-light. Цивільний постраждалий", дніпропетровська філія. Хочу підняти проблему цифровізації, а саме через додаток Укрзалізниці неможливо особі з інвалідністю придбати пільговий квиток. Кажуть, що треба сходити в УПСЗН. Був там, написав, все одно не працює. В Укрзалізниці кажуть, що це

Міністерство соціальної політики. Міністерство соціальної політики каже, що у них все гаразд. Давайте якось зробимо так, щоб людина з інвалідністю могла через кліки, як каже наш Президент, цифрова держава, купувати квитки.

Дуже дякую. Від кого це залежить, давайте наведемо "різкість". Я можу допомогти і надати всі документи, які підтверджують мої слова, які я сказав. Дуже дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дуже дякую, пане Олег.

Віталій Володимирович Музиченко є з нами? Можливо, відповісти на питання. Немає? Ну добро. Тоді, пане Олег, якщо можна, аналогічне питання повторіть у письмовому форматі, щоб забезпечити ефективну комунікацію.

Шановні колеги, я вам дуже дякую за цей плідний "круглий стіл". Чекаю від вас інформацію в секретаріаті і відповідно будемо посилювати взаємодію в напрямку цифровізації. Всім гарного вечора.

Слава Україні!

ГОЛОС ІЗ ЗАЛУ. Героям слава!