



УКРАЇНА
ПОКРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від 24.06.2021 № 289рг
м.Покровськ

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

З метою розвитку системи соціального захисту населення щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Покровської міської територіальної громади, в рамках Проекту «Стратегічні, цифрові та партисипативні рішення для розвитку соціальної сфери в 10 громадах Луганської та Донецької областей», що виконується Асоціацією органів місцевого самоврядування «Асоціація учасницького розвитку громад» та реалізується у рамках проекту «Спеціальна програма підтримки Східної України (підконтрольні Уряду території)», що здійснюється Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Уряду Федеративної Республіки Німеччина, на виконання Закону України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги» та керуючись статтями 42, 59, 73 Закону України від 21.05.1997 № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні» (зі змінами),-

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

2. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на управління соціального захисту населення Покровської міської ради (Бонзюх), контроль – на керуючого справами виконкому А. Жук

В.о. міського голови

К. Мілютін

ЗАТВЕРДЖЕНО:
розпорядженням міського голови
від 24.06.2021 № 289рг
В.о. міського голови
_____ К. Мілютін



ПЛАН ДІЙ

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

2021 рік

ЗМІСТ

1. ВСТУП	4
2. ЦІЛІ ТА ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ПОКРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	4
3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПЛАНУ ДІЙ	5
4. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПЛАНУ ДІЙ	25

1. ВСТУП

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

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

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

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

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

Стратегічна ціль 1. Забезпечення доступності соціальних послуг у територіальній громаді.

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

Операційна ціль 1.2. Наближення соціальних послуг до мешканців

Операційна ціль 1.3. Удосконалення існуючих і створення нових видів соціальних послуг

Стратегічна ціль 2. Забезпечення спроможності територіальної громади у наданні якісних соціальних послуг

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

Операційна ціль 2.2. Підвищення якості надання соціальних послуг

Стратегічна ціль 3. Посилення кадрового потенціалу суб'єктів, які надають соціальні послуги

Операційна ціль 3.1. Розвиток і вдосконалення системи навчання та підвищення кваліфікації співробітників

Операційна ціль 3.2. Запровадження ефективного механізму підвищення мотивації та статусу соціального працівника

Стратегічна ціль 4. Налагодження міжмуніципальної співпраці

Операційна ціль 4.1. Налагодження обміну досвідом з іншими громадами

Операційна ціль 4.2. Запровадження надання соціальних послуг спільно з іншими громадами

3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПЛАНУ ДІЙ

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

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

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

ПЛАН ДІЙ

щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ

Покровської міської територіальної громади

на 2021-2026 роки

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
1. Довгострокові заходи				
1.1	Розробка та затвердження Програми цифрової трансформації територіальної громади або визначення цього напрямку в Стратегії розвитку громади, Стратегії соціального розвитку громади.	УСЗН	2021 рік	Затвердження Стратегія соціального розвитку
1.2	Впровадження щорічного оцінювання рівня цифрової зрілості соціальних установ та старост. Розширення оцінки цифровізації на всі соціальні сфери громади (медицина, освіта, культура, спорт тощо).	УСЗН	щороку	Проведення самостійної оцінки
1.3	Створення на веб-сайті громади модуля «Кабінет замовника/громадянина» з функціями авторизації, замовлення послуг, відслідковування стану оформлення документів, історії отриманих послуг,	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність послуги

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	зберігання електронних версій документів тощо.			
1.4	Розробка та впровадження клієнтоорієнтованого, інтуїтивно комфортного дизайну веб-сайту громади.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність сервісу
1.5	Впровадження довгострокової інформаційної кампанії щодо популяризації серед громадян питання отримання та використання цифрового підпису (КЕП, MobilID, BankID).	УСЗН	2021 – 2023 роки	Зростання кількості споживачів он лайн послуг
1.6	Розробка мобільного мультиплатформового застосунку (додатка) – громада у смартфоні (комунікація, консультація, замовлення послуг тощо).	УСЗН	2022 – 2023 роки	Зростання кількості споживачів он лайн послуг
1.7	Розробка та впровадження мультиплатформового чат-боту для надання консультаційних послуг та інформаційного супроводу.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Початок надання та моніторинг надання послуги
1.8	Організація на базі соціальних установ та місцях прийому громадян у селах курсів для громадян щодо користування електронними сервісами (порталами для	УСЗН	2021 – 2023 роки	Проведення курсів з відгуками слухачів про них

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	отримання послуг) та щодо покращення цифрової грамотності.			
1.9	Організація на базі мультимедійної кімнати запису навчальних/інформаційних курсів для мешканців з різноманітних питань та розміщення їх на YouTube каналі громади.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Бібліотека курсів
1.10	Планування та поступове проведення заходів з атестації робочих місць в рамках комплексної системи захисту інформації (КСЗІ).	УСЗН	2021 – 2022 роки	Технічно оновлені робочі місця
1.11	Забезпечити доступ УСЗН до міських баз даних	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність доступу
1.12	Запровадити у фронт-офісі громади надання комплексів послуг у життєвих соціальних ситуаціях «Народження дитини», «Втрата близької людини», «Переїзд на нове місце проживання», «Вихід на пенсію» тощо.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність послуг
1.13	Запровадити формування електронного архіву справ за допомогою інструментів програмного комплексу електронного документообігу.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність електронного архіву

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
1.14	Провести оцифровку справ та архівних матеріалів, використання яких необхідне під час надання соціальних послуг.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність оцифрованого архіву
1.15	Організувати, систематизувати та автоматизувати архів громади, зокрема архів справ отримувачів соціальних послуг.	УСЗН	2021 – 2023 роки	План заходів з автоматизації ведення архіву
1.16	Організувати у фронт-офісі комп'ютерне місце самообслуговування для громадян з доступом до мережі Інтернет.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність робочого місця
1.17	Оснастити місця з прийому громадян (фронт-офіс) інформаційними матеріалами виконаними із застосуванням шрифту Брайля.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність матеріалів
1.18	Укласти меморандум про співпрацю з обласною організацією Українського товариства глухих для запровадження сервісів онлайн перекладу жестової мови.	УСЗН	Листопад 2021 – січень 2022 років	Наявність підписаного меморандуму
1.19	Створити новий веб-сайт УСЗН, на якому забезпечити повноцінне надання інформації про соціальні послуги (інформаційні та технологічні картки, зразки заяв тощо), з розміщенням	УСЗН	2022 рік	Наявність нового веб ресурсу

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	посилань на загальнодержавні соціальні онлайн сервіси, з відкритими базами даних.			
1.20	Впровадити програмне забезпечення для здійснення повноцінного електронного документообігу у громаді (між всіма підрозділами).	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність програмного забезпечення
1.21	Впровадити у соціальній установі електронну систему бронювання (запису) для отримання соціальних послуг у необхідний та зручний день й час. Опрацювати перспективи запровадження електронної черги за зразком ЦНАП міста Покровськ (https://e-cnap.pokrovsk-rada.gov.ua/).	УСЗН	2021 – 2022 роки	Безперебійна робота системи, план щодо розширення кола інструментів, моніторинг
1.22	Впровадити електронну систему керування колл-центром з IVR-меню для організації якісних та доступних консультаційних послуг (програмне забезпечення та обладнання для IP-телефонії).	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність сервісу
1.23	Для автоматизації архівної справи в рамках електронної системи	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність відповідної техніки

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	документообігу оснастити соціальну установу зчитувачами (не менше 3 одиниць: архіваріус, фронт- та бек-офіс) та принтерами штрих-кодів (не менше 3 одиниць: архіваріус, фронт- та бек-офіс).			
1.24	Оснастити соціальну установу сервером для організації роботи електронних систем, обробки та зберігання інформації (з параметрами не менше, ніж: ОЗУ 32 ГБ, HDD 2 ТБ, процесор аналогічний до Intel Xeon E-2288G, 8 ядер) та якісними маршрутизаторами, міжмережевим екраном.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність відповідної техніки
1.25	Провести технічну актуалізацію підрозділів у селах та оснастити: – робочими станціями для старост; – БФП для друку, копіювання, сканування; – мережевим обладнанням (модем-роутер) для якісного доступу до мережі Інтернет.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність відповідної техніки
1.26	Забезпечити управління соціального захисту та старост необхідною кількістю	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність відповідної техніки

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання громадян, зокрема для організації сервісу «виїзд старости» до віддалених населених пунктів.			
1.27	Оснастити робочі місця фронт-офісу та старост ID-рідерами для зчитування даних з паспортів громадян у формі картки та автоматичного їх внесення до електронних систем.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність обладнання
1.28	Оснастити старост GSM-підсилювачами, ретрансляторами, репітерами Інтернет та мобільного зв'язку.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність обладнання
1.29	Опрацювати питання щодо організації на території громади точок вільного доступу до бездротового Інтернету (WiFi-роутери): – у фронт-офісі, в якому здійснюється прийом громадян; – у місцях прийому громадян у селах; – у всіх закладах соціальної сфери; – у інших публічних місцях на території громади.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність обладнання

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
1.30	Опрацювати питання щодо проведення телефонного консультування громадян за номерами мобільних операторів (декілька, на вибір громадян) або через номер «0800» для забезпечення безкоштовного та доступного зв'язку.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність інструмента (ів)
1.31	Оснастити робочі станції соціальної установи виключно ліцензійним програмним забезпеченням для роботи: – операційних систем; – антивірусних програм; – зі створення та редагування документів, таблиць, презентацій.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність ліцензійного програмного забезпечення
1.32	Виділити обладнання для організації комп'ютерного місця самообслуговування для громадян (комп'ютер з доступом до мережі Інтернет, БФП).	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність сервісу
1.33	Забезпечити наявність у фронт- та бек-офісі соціальної установи, місцях прийому громадян у селищах доступу до мережі Інтернет від не менше як двох провайдерів. Організувати автоматичний перехід на резервну лінію для	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність доступу

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	безперервного доступу до мережі Інтернет.			
1.34	Забезпечити працівників мобільним зв'язком різних операторів для розширення доступності телефонних консультацій для громадян.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність мобільного зв'язку
1.35	Забезпечити виготовлення поліграфічним способом буклетів, флаєрів з інформацією про сервіси, в т.ч. цифрові, щодо отримання соціальних послуг.	УСЗН	2021 – 2023 роки	Наявність актуалізованих матеріалів та моніторингу їх використання
1.36	Опрацювати питання щодо безперебійного транспортного забезпечення виїздів АРМ «Мобільний кейс», в тому числі виїзного обслуговування старостами.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність плану-графіка та звітів
1.37	Забезпечити щорічне оновлення ліцензій програмних продуктів антивірусного захисту.	УСЗН	щорічно	Наявність договорів та бюджетних видатків
1.38	Опрацювати питання щодо обладнання фронт-офісу соціальної установи газобензиновими генераторами потужністю не менше 3 кВт для забезпечення резервного живлення.	УСЗН	2021 – 2022 роки	Наявність обладнання

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
1.39	Забезпечити післягарантійну підтримку програмних продуктів електронних систем (документообіг, черга, оцінка якості, реєстри тощо).	УСЗН	щорічно	Наявність договорів та бюджетних видатків
2.Короткострокові заходи				
2.1	Затвердити модель надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальній громаді, яка врегулює взаємовідносини між ЦНАП та УСЗН щодо діяльності фронт-офісу на основі широкого застосування цифрових рішень. Визначити питання можливості створення соціального фронт-офісу в контексті територіального розташування бек-офісу УСЗН. Опрацювати питання організації консультаційного центру на базі фронт-офісу ЦНАП.	УСЗН ЦНАП	Протягом 2021 року	Розпорядчий документ про розподіл повноважень ЦНАП та УСЗН
2.2	Впровадити сервіс телеконсультацій з питань соціального захисту: здійснення відео-консультацій через популярні месенджери Viber, Telegram, WhatsApp з розміщення посилання на веб-сайті громади, публічних соціальних мережах.	УСЗН	Протягом 2021 року	План-графік, Аналіз звернень споживачів

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
2.3	Затвердити план-графік проведення на базі мультимедійної кімнати онлайн зустрічей з лідерами громадської думки, представниками громадських організацій громади. Запровадити онлайн засідання громадських рад.	УСЗН Громадська рада	Протягом 2021 року	План-графік
2.4	Забезпечити реєстрацію пропозицій та зауважень від громадян, отриманих за всіма каналами комунікації для їх подальшого вчасного розгляду та прийняття рішень.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність відповідного інструментарію
2.5	Впровадити регулярну міжмуніципальну комунікацію з громадами Проєкту та регіону на базі віртуальної кімнати для обговорення актуальних питань та обміну досвідом.	УСЗН	Протягом 2021 року	Створення віртуальної кімнати, плани заходів та звіти
2.6	Ухвалити рішення про запровадження використання ПК ІС «Соціальна громада» з врахуванням кількості старост.	УСЗН	Протягом 2021 року	Угода між містом та ДП «ІОЦ Мінсоцполітики України»
2.7	Удосконалити підходи до використання АРМ «Мобільний кейс» для надання адміністративних послуг соціального	УСЗН ЦНАП	Протягом 2021 року	Наявність плану виїздів та звітів з врахуванням

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	характеру за місцем проживання громадян та в контексті моделі надання адміністративних послуг соціального характеру.			категорій населення
2.8	Вивчити досвід соціальних інституцій смт. Петропавлівка (Дніпропетровська обл.) для ознайомлення з практикою впровадження повноцінного електронного документообігу в органах соціального захисту, ведення реєстру справ, формування цифрового архіву тощо.	УСЗН	Протягом 2021 року	Онлайн захід/ ознайомча поїздка
2.9	Впровадити отримання управлінням соцзахисту необхідної інформації щодо зареєстрованих у жилому приміщенні осіб, склад сім'ї шляхом надання доступу працівникам до Реєстру територіальної громади.	УСЗН	протягом року	Наявність інформації
2.10	Запровадити надання комплексної послуги «Малятко. Отримати відповідні доступи до системи.	УСЗН	Протягом 2021 року	Надання послуги
2.11	Ввести у практику проведення щомісячних круглих столів, в тому числі онлайн, щодо новин законодавства та робочих питань у	УСЗН	Протягом 2021 року	План-графік, звіти

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	взаємовідносинах з іншими надавачами послуг.			
2.12	Затвердити власні плани щодо навчання працівників навичкам роботи з: – ПК ІІС «Соціальна громада»; – платформами для проведення веб-конференцій; – цифровими онлайн сервісами державного рівня, роботі в реєстрах; – проведення PR-компаній та активностей.	УСЗН	Протягом 2021 року	План-графік, звіти
2.13	Забезпечити попередній запис на прийом (телефоном, електронною поштою, програмними засобами тощо).	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність запроваджених інструмента(ів), застосування нових
2.14	Розробити та впровадити розповсюдження флаєрів з інформацією щодо: – онлайн сервісів та порядку отримання послуг через державні веб-портали (Міністерства соціальної політики, Дія та інші); – з переліками необхідних документів для отримання популярних соціальних	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність матеріалів та аналіз їх розповсюдження

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
	послуг.			
2.15	Забезпечити старост інформаційними стендами з інформацією про соціальні сервіси громади.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність інформаційних соціальних майданчиків в селищах
2.16	Запровадити використання у роботі соціальної установи АРМ «Мобільний кейс» для забезпечення доступності адміністративних послуг соціального характеру для: – громадян з інвалідністю; – людей, які перебувають у лікарнях; – людей похилого віку; – багатодітних матерів, вагітних жінок тощо.	УСЗН	Протягом 2021 року	План-графік та звіти про виїзди з врахуванням актуалізованого списку споживачів
2.17	Наділити старост функціями з прийому замовлень на отримання соціальних послуг, прийому документів та видачі результатів послуг (якщо передбачені такі результати).	УСЗН, УСЗН	Протягом 2021 року	Розпорядчий документ

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
2.18	Провести навчання працівників управління соціального захисту та старост щодо аспектів використання АРМ «Мобільний кейс»: – порядку експлуатації та обслуговування; – організації процесів, документальних, логістичних, методичних, ресурсних питань для сервісу; – інформаційного та PR супроводу; – контролю за якістю обслуговування та моніторинг ефективності.	УСЗН	Протягом 2021 року	План-графік, звіти про виконання
2.19	Забезпечити комплексне використання інструментів системи оцінки якості обслуговування клієнтів для збору вхідної інформації: – скриньки для пропозицій; – книги відгуків; – новий сервіс оцінки якості; – сервіси відгуків Google; – анкетування (опитувальники); – фліп-чат у зоні очікування для самостійного висловлення думки.	УСЗН	Протягом 2021 року – етап запровадження, потім – постійно	Наявність впроваджених інструментів та моніторинг їх використання

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
2.20	У зв'язку із запланованими змінами щодо виконання функції фронт-офісу адміністративних послуг соціального характеру опрацювати з банківськими установами питання щодо розміщення у фронт-офісах громади та селешах банківських терміналів самообслуговування для доступного отримання банківських послуг, в тому числі під час вирішення життєвих, соціальних питань (оплати адміністративних послуг, комунальних платежів, поповнення мобільних рахунків, здійснення грошових переказів тощо).	УСЗН, УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність сервісу
2.21	Опрацювати питання щодо покращення умов діяльності інформаційної рецепції УСЗН у фронт-офісі установи.	УСЗН	Протягом 2021 року	Аналітична записка, план заходів
2.22	Опрацювати питання щодо організації сервісу онлайн замовлення послуг (модуль особистого кабінету мешканця на веб-сайті громади, співпраця з державними онлайн-платформами ДіЯ, Міністерство соціальної політики, iGov тощо).	УСЗН ЦНАП	Протягом 2021 року	План заходів на основі аналітичного матеріалу

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
2.23	Посилити діяльність провайдерів соціальної сфери в інформаційному полі: – публікації на офіційному веб-сайті; – інтерв'ю для місцевих та регіональних ЗМІ; – статті та інформація у друкованих ЗМІ; – поширення роздаткових інформаційних матеріалів; – пости та комунікація у публічних соціальних мережах Facebook, Instagram, Twitter.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність матеріалів, аналіз їхнього впливу
2.24	Удосконалити веб-сайти для ВПО та учасників АТО/ООС https://veterans.pokrovsk-rada.gov.ua/uk, https://refugees.pokrovsk-rada.gov.ua/uk).	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність сторінки, розпорядчий документ, моніторинг інформації
2.25	Узагальнити досвід діяльності власної сторінки Управління соціального захисту у соціальній мережі Facebook, опрацювати потребу у створенні сторінки в інших соціальних мережах. Визначити відповідальних осіб за вчасну та безперервну комунікацію з громадянами.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність сторінки, розпорядчий документ, моніторинг інформації

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
2.26	Опрацювати питання щодо подальшої підтримки цифрового та ІТ блоку управління для належного, безперервного адміністрування та обслуговування комп'ютерних та інформаційних систем соціальних установ та старост.	УСЗН	Протягом 2021 року	Пропозиції щодо організаційного та технічного забезпечення
2.27	Опрацьовувати варіанти додаткової мінімізації строку надання послуг по деяким з соціальних послуг.	УСЗН	Протягом 2021 року	Внесення змін до технологічної картки послуги
2.28	Опрацювати питання щодо отримання працівниками управління соціального захисту доступу до необхідних та можливих державних та місцевих реєстрів. Скасувати вимоги (за наявності таких) до громадян щодо надання певних довідок та документів, які установа сама може отримати з відповідних реєстрів.	УСЗН	Протягом 2021 року	Надання доступу
2.29	Розробити та розмістити на веб-ресурсах інтерактивні інструкції щодо порядку отримання популярних соціальних послуг.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність інструкцій
2.30	Посилити технічну базу соціальної установи швидкісними БФП та персональними комп'ютерами.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність відповідної техніки

№ з/ч	Зміст заходу	Індикатор виконання	Строк виконання	Очікуваний результат
2.31	Удосконалити роботу управління соцзахисту у сервісах Google щодо отримання оцінок та відгуків клієнтів через системи Google.	УСЗН	Протягом 2021 року	Система моніторингу звернень, визначення відповідального за напрям працівника
2.32	Забезпечити соціальну установу кольоровим принтером для самостійного виготовлення інформаційних роздаткових матеріалів.	УСЗН	Протягом 2021 року	Наявність обладнання, матеріалів та моніторинг

4. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПЛАНУ ДІЙ

Моніторинг Плану дій здійснюється управлінням соціального захисту населення Покровської міської ради Донецької області.

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

Моніторинг базується на основі індикаторів виконання та досягнення очікуваних результатів.

Керуючий справами
виконкому ради

А. Жук

План дій щодо цифрової трансформації та удосконалення послуг соціальних установ Покровської міської територіальної громади на 2021-2026 роки

Начальник управління

І. Бонзюх