



АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ

ВСЕУКРАЇНЬСЬКА АСОЦІАЦІЯ
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

вул. Січових Стрільців, 73, 11 поверх, м. Київ, Україна, 04053

+38 044 486 28 78 +38 067 103 58 88

info@auc.org.ua amu.inform@gmail.com t.me/auc_ua auc.org.ua

№ 5-925/25

від 20 листопада 2025 року

**Міністерство соціальної політики, сім'ї
та єдності України**

*Щодо проблемних питань
у наданні адміністративних послуг
соціального характеру*

Асоціація міст України отримує звернення від органів місцевого самоврядування про необхідність вирішення проблемних питань та ситуації, що склалася у сфері надання адміністративних послуг соціального характеру.

З 01 липня 2025 року центри надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) отримали повноваження приймати звернення від громадян для оформлення адміністративних послуг соціального характеру (далі — АПСХ) через два програмних комплекси: Єдину інформаційну систему соціальної сфери (далі — ЄІССС) та Портал Пенсійного фонду України. В процесі надання зазначених послуг у ЦНАП виникають ситуації, які перешкоджають якісному та вчасному наданню послуг та призводять до втрати громадянами можливості належним чином реалізувати свої права, а саме:

1. Електронні справи заявників повертаються від суб'єктів надання адміністративних послуг - сервісних центрів ПФУ (далі - СНАП) на доопрацювання до ЦНАП.

Відповідно до ст. 43 Закону України «Про адміністративну процедуру» у разі, якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог, посадова особа адміністративного органу (СНАП), яка розглядає справу, приймає рішення про залишення заяви без руху, надсилає заявнику письмове повідомлення про залишення заяви без руху протягом трьох робочих днів з дня отримання заяви або вручає таке повідомлення заявнику під розписку в адміністративному органі, у разі особистого звернення.

У повідомленні про залишення заяви без руху зазначаються виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення недоліків, а також способи, порядок та строки оскарження рішення про залишення заяви без руху.

При цьому адміністративний орган встановлює строк, достатній для усунення заявником виявлених недоліків та може продовжити цей строк за клопотанням заявника. Необґрунтоване залишення заяви без руху не допускається.

На практиці ж ЦНАП отримують :

- повернені без розгляду звернення без чіткого обґрунтування : «Призначити неможливо. Не відповідає одній з додаткових умов»;
- нескінчені «поради» в ЄІССС від сервісних центрів ПФУ щодо надання інформації, не передбаченої інформаційною карткою послуги або такої, що перебуває у володінні ПФУ. Наприклад, «Приєднати довідку, чи зверталась особа за допомогою при народженні дитини», «Дайте інформацію, чим займається заявник» тощо.

У разі, якщо заявник не надає запитувану інформацію і ЦНАП змушений повернути звернення до СНАП для розгляду повторно, наступний сервісний центр ПФУ, який розглядає документи, вже не вотребує таку інформацію, а вимагає іншу.

Повернення у межах однієї електронної справи можуть відбуватись по 5-7 разів та тривати по декілька місяців. Зворотній зв'язок із сервісними центрами ПФУ засобами ЄІССС не передбачений.

Незручності в наданні АПСХ також викликані принциповою позицією ПФУ щодо неможливості комунікації спеціалістів ЦНАП із спеціалістом, який повертає справу на доопрацювання.

2. Адміністратори ЦНАП не отримують результатів опрацювання вхідних пакетів документів.

Всупереч положенням ч.8 ст.12, п.3 ч.4 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» в обох системах – в ЄІССС та на порталі ПФУ - не реалізована можливість не тільки надання заявникам результатів послуг через ЦНАП, а навіть перегляду інформації щодо розгляду звернення. При цьому, відповідно до ст. 166-27 КУпАП передбачена відповідальність адміністратора ЦНАП за неповідомлення або несвоєчасне повідомлення заявника про одержання результату надання адміністративної послуги або про письмову відмову в наданні адміністративної послуги.

Наразі, за інформацією від ЦНАП, наявна велика кількість звернень, прийнятих через ЦНАП, які перебувають на розгляді в сервісних центрах ПФУ та за якими ЦНАП, та відповідно громадяни, не отримали будь-якої інформації щодо результатів розгляду звернень.

3. Необхідність внесення адміністраторами ЦНАП в ЄІССС ознак, а також інформації або документів, у тому числі їх сканкопій, які не передбачені затвердженими формами заяв та/або декларацій.

ЄІССС вимагає внесення інформації або документів, у тому числі їх сканкопій, які не передбачені чинним законодавством для оформлення відповідних державних допомог. Звертаємо увагу, що вимагання СНАП для надання адміністративної послуги документа/відомостей, не передбачених законодавством, тягне за собою відповідальність згідно зі ст. 166-27 КУпАП.

Крім того, ЄІССС зобов'язує проставляти ознаки, які не підтверджені документально та інформація щодо яких є дуже об'ємною та складною для сприйняття заявниками. Наприклад, «Особа не відповідає умовам жодного із п. 13-1, 13-2, 13-3, 13-4 Порядку 332».

Практика такого опитування на прийомі сприймається заявниками як негативна та некоректна. Як приклад, надати інформацію щодо «ВІЛ-інфікованої дитини».

При цьому, адміністратор ЦНАП зі слів заявника та без його підпису має вносити до ЄІССС ознаки, які не передбачені затвердженими формами заяв та/або декларацій, але прямо впливають на розмір нарахувань.

4. Верифікація даних.

Первинна верифікація засобами ЄІССС відбувається у ЦНАП в момент передачі звернення на розгляд. У разі невідповідності даних в будь-якому державному реєстрі (ДРАЦС, ДПС, ДМС або ін.) технічно неможливо відправити прийняте звернення і підписану заявником заяву у вигляді електронної справи на розгляд до СНАП у термін «не пізніше наступного робочого дня», як це визначено законодавством.

5. Відсутня повноцінна інтеграція адміністративних (соціальних) послуг між ЦНАПами та електронними сервісами ПФУ.

Це унеможливорює оперативний обмін даними, що призводить до затримок у наданні послуг.

Крім того, у зв'язку з відсутністю правового підґрунтя в частині повернення вихідних пакетів документів до ЦНАП, адміністратори вимушені витратити час, транспортні витрати на доставку вхідних та отримання вихідних пакетів документів від суб'єктів надання адміністративних послуг.

Зазначені питання є типовими для більшості ЦНАП, де адміністратори не є працівниками соціальної сфери та не можуть задовольнити потребу громадян в отриманні якісних послуг та консультацій. Як наслідок, рівень задоволеності у сфері отримання адміністративних послуг соціального характеру стрімко падає.

Враховуючи викладене, пропонуємо якнайшвидше врегулювати проблемні питання та з метою організації ефективної взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг та ЦНАП:

1. Зобов'язати сервісні центри ПФУ отримувати необхідні для розгляду справи документи у відповідності до ч. 5 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги», ст. ст. 16, 43, 47, 48 Закону України «Про адміністративну процедуру».

2. Заборонити ПФУ повернення електронних справ до ЦНАП на доопрацювання.

3. Зобов'язати ПФУ інформувати ЦНАП про результати розгляду заяв, зокрема щодо рішень про відмову, для вчасного інформування заявників.

4. Запровадити інтеграцію та обмін даними між ЦНАПами та ПФУ.

5. Заборонити витребовувати у ЦНАП та заявників інформацію та/або документи, що не відповідають інформаційним карткам адміністративних послуг, в тому числі засобами ЄІССС.

6. Створити онлайн-сервіси для надання можливості заявникам самостійно звертатись за отриманням адміністративних послуг соціального характеру.

З повагою

Виконавчий директор

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'S' shape followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Олександр СЛОБОЖАН