



БІЛА КНИГА ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ

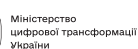
У сфері адміністративних послуг

U-LEAD
З Є В Р О П О Ю

У Білій книзі щодо державної політики у сфері адміністративних послуг – аналіз проблем та перелік пропозицій Програми «U-LEAD з Європою» спрямованих на покращення якості надання адміністративних послуг для населення.

Даний документ підготовлено в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою», яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Лютий 2020



ЗМІСТ

Вступ	4
Пропозиції Програми «U-LEAD з Європою» щодо державної політики у сфері адміністративних послуг	7
1. Загальні питання функціонування ЦНАП	8
2. Адміністративні послуги сфери соціального захисту та пенсійні послуги	13
3. Реєстрація актів цивільного стану	16
4. Реєстрація місця проживання	20
5. Паспортні послуги	22
6. Реєстрація бізнесу та нерухомості	25
7. Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК	28
8. «Нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами ОМС	30
9. Забезпечення сталої та ефективної роботи ЦНАП	31
Рекомендації	33
Перелік скорочень, що були використані у Білій книзі	36
Перелік ключових зацікавлених сторін	37

ВСТУП

Ця Біла книга є результатом проведеного експертами Програми «U-LEAD з Європою» (далі — Програма) аналізу політики у сфері адміністративних послуг. Вона є важливим і унікальним документом, адже співпраця Програми з сотнями органів місцевого самоврядування дозволила виявити практичні проблеми та прогалини в законодавстві, що ускладнюють формування ефективної системи надання адміністративних послуг у громадах. Експерти Програми зібрали ці проблеми, систематизували й опрацювали їх і підготували пропозиції щодо вирішення таких проблем. У ході цієї роботи проводилися публічні консультації, круглі столи та онлайн-обговорення. По окремих секторах політики були підготовлені експертні полісі-записки, що нарізно обговорювалися з відповідальними міністерствами.

Отже, ціль цього документа — в доступній формі звернути увагу відповідальних органів державної влади на проблеми законодавства та практики у сфері адміністративних послуг і запропонувати шляхи їх усунення, щоб створити належні умови для надання доступних і якісних адміністративних послуг.

Варто нагадати, що Програма «U-LEAD з Європою» є однією з найбільших програм міжнародної технічної допомоги для України з підтримки децентралізації, яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами: Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Швецією. Напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми має на меті створення або модернізацію до 600 ЦНАП у містах, селищах і селах України, насамперед, в ОТГ.

Важливо наголосити, що **в Білій книзі відображені принципи, якими Програма керується у співпраці з органами місцевого самоврядування під час створення/модернізації ЦНАП, зокрема:**



ЦНАП — це, насамперед, набір базових послуг (найбільш запитуваних для громадян)¹. Саме інтегрованість різних послуг в одному місці відрізняє ЦНАП від відомчих офісів;



невідкладне (за один візит) надання адміністративних послуг. Механізм взаємодії через адміністратора в ЦНАП не повинен віддаляти послуги, ускладнювати надання послуг, передбачати зайві візити до ЦНАП чи збільшувати час очікування результату. Тому адміністратори можуть бути вповноважені на безпосереднє на-

1 / Реєстрація: актів цивільного стану, місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок; адмінпослуги соціального характеру, зокрема призначення житлових субсидій і державної допомоги; пенсійні послуги; вклеювання фото в паспорти, за можливості — видача паспортів нового зразка; нотаріальні дії ОМС.

дання послуг або, за необхідності, до роботи в ЦНАП можуть бути залучені представники суб'єктів надання адміністративних послуг;



територіальна доступність послуг. ЦНАП має забезпечувати зручний та наблизений доступ до послуг громадянам, зокрема у сільській місцевості. Серед іншого, ЦНАП як система містить у собі віддалені робочі місця, територіальні підрозділи, залучення старост;



ЦНАП — це безбар'єрний та інклюзивний відкритий простір, де в комфортних умовах мають надаватися послуги для всіх, зокрема й осіб з інвалідністю, батьків з малими дітьми тощо;



модель життєвих ситуацій — пов'язаність різних адміністративних послуг між собою в разі виникнення в особи певних життєвих подій. Для прикладу, при народженні дитини має бути можливість зареєструвати факт народження, місце проживання та замовити державну допомогу; під час реєстрації шлюбу має бути можливість змінити прізвище, замінити паспорт, зареєструвати нове місце проживання тощо;



раціональне використання публічних ресурсів. Утворення ЦНАП має здійснюватися без марнотратства. При створенні ЦНАП з інтеграцією всіх базових послуг відпадає потреба в утриманні офісів спеціально облаштованих відомчих фронт-офісів та ЦНАП РДА.

Маємо водночас констатувати наявність багатьох викликів, які потрібно розв'язати для того, щоб громадяни та бізнес отримали доступ до якісних адміністративних послуг. Ідеться про законодавчі бар'єри, відомчі перешкоди, виклики інституційної та фінансової спроможності ОМС.

У цьому контексті ми підтримуємо європейський принцип субсидіарності, коли всі питання, що можуть ефективно вирішуватися на місцях, повинні перебувати в компетенції муніципальних органів, як найбільш близьких до населення. Органи місцевого самоврядування в Україні вже довели, що можуть ефективно забезпечувати громадян якісними адміністративними послугами, тому **ми вважаємо, що делегування ОМС повноважень щодо надання базових адміністративних послуг має залишатися стратегічним напрямом державної політики.**

Викладена в цьому документі інформація є експертною позицією фахівців Програми і не обов'язково відображає погляди Уряду України, Європейського Союзу та країн-членів, коштами яких фінансується Програма. Повна експертна версія пропозицій щодо державної політики у сфері адміністративних послуг доступна в окремому документі.

ПРОПОЗИЦІЇ

ПРОГРАМИ

Узгодженість і передбачуваність державної політики відіграють ключову роль в ефективному наданні адміністративних послуг. Центральні органи виконавчої влади не завжди встигають відслідковувати всі проблеми та оперативно на них реагувати. Це, зокрема, пов'язано з викликами, що виникають у результаті паралельного проведення реформ у різних сферах, політичними змінами в державі тощо. Наслідком цього є різний розвиток мережі ЦНАП у регіонах, суперечливе розуміння призначення і ролі ЦНАП, а також організації роботи ЦНАП.

Проблемою стратегічного характеру є зупинення процесу децентралізації окремих груп послуг (зокрема, ДРАЦС). Загалом це призводить до стримування розвитку ЦНАП саме як інтегрованих офісів, зорієнтованих на належний перелік послуг, ускладнює швидке (невідкладне) надання послуг, спонукає до надмірного збільшення штату ОМС. Більше того, в таких умовах ОМС вагаються, чи варто вкладати власні ресурси у ЦНАП.

Пропозиції щодо усунення проблем:

- 1 У визначенні суті ЦНАП у Законі «Про адміністративні послуги» зробити акцент на такій головній ознаці ЦНАП, як надання належного переліку послуг.



З визначення ЦНАП у чинній нормі Закону окремі посадові особи роблять помилковий висновок, що ключовою ознакою ЦНАП є лише наявність посад «адміністраторів». На практиці це призводить до створення «формальних ЦНАП», тобто ЦНАП де-юре існує, адже такі ЦНАП мають у штаті посади «адміністраторів». Але де-факто це часто маленький кабінет з украй обмеженим переліком адміністративних послуг. По суті інтегрованим офісом такий ЦНАП не є, бо більшості необхідних послуг у ньому не надається. Натомість для споживачів послуг ЦНАП цінний насамперед інтегрованістю послуг, тобто можливістю отримання різних послуг в одному місці. Саме це відрізняє ЦНАП від будь-якого іншого формату надання адмінпослуг (зокрема у відомчих офісах, де надається обмежена група послуг).

- 2 Передбачити в Законі «Про адміністративні послуги» пріоритетне право органу, що утворює ЦНАП, самостійно організувати його роботу, включно з підходами до формування штату (складу), механізмів інтеграції послуг у ЦНАП та їх надання.



Поточне визначення ЦНАП у ч. 1 ст. 12 Закону через згадку, що **«адміністративні послуги надаються через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг»**, ускладнює в багатьох ситуаціях інтеграцію нових послуг у ЦНАП. Фактично це стримує створення належних ЦНАП, де швидкі послуги надаються невідкладно персоналом ЦНАП. При догматичному тлумаченні Закону доводиться вводити зайві посади «адміністраторів» ЦНАП, замість покладання на посадових осіб, що уповноважені надавати адміністративні послуги, функції адміністратора. А на адміністраторів можна покладати тематичні повноваження (реєстрації місця проживання тощо).

Примітка:

це питання наразі частково врегульовано листом-роз'ясненням Національного агентства України з питань державної служби від 03.10.2019 № 6934/13-19 , у якому зазначається про можливість покладання функцій адміністратора на інших посадових осіб ОМС, і навпаки.

- 3 Встановити дієвий законодавчий механізм перетворення ЦНАП РДА на ЦНАП ОМС.



У багатьох районних центрах — містах та селищах — утворюється по два окремих ЦНАП (ОМС і РДА), що незручно для громадян. Адже навіть для отримання найпопулярніших адміністративних послуг їм доводиться відвідувати два ЦНАП. Наприклад, реєстрацію місця проживання здійснюють у ЦНАП ОМС, а послуги Держгеокадастру чи адміністративні послуги соціальної сфери надають у ЦНАП РДА. Тобто, мета ЦНАП не досягається в повній мірі, адже особа не може в одному місці отримати всі необхідні послуги. Ця ситуація також веде до витрачання надмірних публічних ресурсів на облаштування двох окремих приміщень ЦНАП.

Важливо відзначити, що в Указі Президента України від 04.09.2019 № 647/2019 передбачені завдання з **«переходу до надання адміністративних послуг обласних та районних державних адміністрацій центрами надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування <...> з подальшим скасуванням обов'язку утворення центрів надання адміністративних послуг при районних державних адміністраціях»**. Тепер потрібен ефективний механізм для таких реорганізаційних змін, зокрема, визначення раціональних часових параметрів; запровадження організаційного супроводу Урядом (Мінцифрою/Мінрегіоном) та ОДА; встановлення спрощеного порядку передачі приміщень та майна в користування громад і гнучких процедур збереження/переведення персоналу.

- 4 Визначити державні пріоритети в підтримці розвитку мережі ЦНАП, зокрема встановити територіальну (в кілометрах) доступність до ЦНАП (включно з ВРМ або терпідрозділом ЦНАП).



У Програмі діяльності Кабінету Міністрів України (схвалена 04.10.2019) закладено критерій 30-хвилинної **доступності до публічних послуг (зокрема в соціальній сфері) через центри надання адміністративних послуг**. При цьому бракує визначеності, адже не вказаний спосіб доступності/вимірювання (пішохідна, громадським чи приватним транспортом тощо). Також треба враховувати, що, крім приватного транспорту (який доступний далеко не всім), більшістю населення використовується громадський транспорт або пішохідне пересування чи велосипедний транспорт. Крім того, тут переважно відсутня невідкладність звернення, адже саме споживач послуги вирішує, коли замовляти послугу (на відміну від медичної чи безпекової допомоги). Отже, визначення доступності в кілометрах може бути коректнішим показником, аніж часовий (хвилинний) показник.

Крім того, при визначенні пріоритетів розвитку мережі ЦНАП потрібно врахувати наступні факти:

- багато нинішніх ЦНАП ще не є належними та потребують модернізації;
- для поліпшення доступності до адміністративних послуг і оптимізації витрат доцільно, враховуючи густоту населення та розміри населених пунктів, створювати ВРМ і територіальні підрозділи ЦНАП, які є елементами мережі ЦНАП;
- мережа ЦНАП формуватиметься органами місцевого самоврядування, тому потрібно врахувати їх спроможність та надавати підтримку з боку держави.

- 5 Сформулювати державну візію ЦНАП у середньостроковій та довгостроковій перспективі, зокрема роль ЦНАП як гарантованого каналу надання послуг в умовах цифрової трансформації.



Програма всіляко підтримує прагнення держави до ширшого застосування цифрових технологій. Збільшення кількості електронних послуг призведе до оптимізації використання ресурсів держави та поліпшує доступ громадян до адміністративних послуг. Особливої уваги потребують малі громади в сільській місцевості, де викликами є і якість інтернет-покриття, і брак цифрових навичок у громадян. Але Центри надання адміністративних послуг можуть зазнати регресу, а інвестовані в ЦНАП ресурси даватимуть менший позитивний ефект у разі, якщо держава (центральна влада) чітко не показуватиме майбутнє ЦНАП у системі надання публічних послуг. Навіть в умовах цифрової трансформації слід урахувувати потребу збереження фізичного (офлайн) надання адміністративних послуг і ЦНАП, як важливу для багатьох громадян та ефективну форму організації їх надання. Згідно з соціологічними дослідженнями, проведеними у 2019 році, 91 % відвідувачів ЦНАП були задоволені якістю надання послуг; 2 % — незадоволені; при цьому лише 5 % громадян України користувались адмінпослугами онлайн. Водночас розвиток онлайн-послуг дозволить поступово змінити підхід до надання послуг у ЦНАП. Збільшиться кількість послуг, які сьогодні ще не надаються в ЦНАП; ЦНАП ставатиме місцем для самообслуговування та розвитку цифрової грамотності.

- 6 Передбачити в Законі України «Про адміністративні послуги» можливість створення віддаленого робочого місця (ВРМ) чи територіального підрозділу (ТП) ЦНАП на основі договору про співробітництво територіальних громад (при відсутності власного ЦНАП у ОМС-партнера).



Чинне законодавство дозволяє утворити ВРМ/ТП тільки тим громадам, що мають власний ЦНАП. При цьому «власник» спроможного ЦНАП не зацікавлений у введенні штатних одиниць чи використанні власного персоналу у ВРМ/ТП в інших громадах. Ця пропозиція дозволить вводити посади адміністраторів та/або покладати функції адміністраторів на посадових осіб у громаді, що не має власного ЦНАП, і в якій утворюється лише ВРМ/ТП. Це дозволить створювати точки доступу до адміністративних послуг навіть у найменших спроможних громадах на основі міжмуніципального співробітництва.

7

У Законі України «Про адміністративні послуги» змінити юридичний статус інформаційних карток (ІК), що затверджуються ЦОВВ щодо делегованих повноважень, з «типових» на «примірні» та рекомендувати всім суб'єктам використовувати найпростішу форму ІК.



ОМС, використовуючи типові ІК, розроблені ЦОВВ, затверджують власні переобтяжені розмірами та інформацією картки. Це незручно, насамперед, для громадян та не сприяє досягненню мети запровадження ІК. Адже такі ІК займають по 3-5 і більше сторінок (навіть до кількох десятків), і громадяни уникають використання таких карток, віддаючи перевагу особистим консультаціям у персоналу. Крім того, «типова» юридична сила ІК перешкоджає ініціативному та оперативному вдосконаленню ІК органами місцевого самоврядування.

Доступ громадян, які потребують підтримки держави, до адміністративних послуг соціального характеру є особливо важливий для України. Приміщення управлінь соціального захисту населення (УСЗН) часто перебувають у непристосованому до обслуговування громадян стані. Водночас належні ЦНАП є інклюзивними, тому отримання адміністративних послуг, зокрема й послуг соціального характеру та пенсійного забезпечення, відбувається в комфортних умовах. Крім того, ці послуги є одними з найзапитуваніших серед громадян і можуть надаватись у комплексі з іншими послугами, за моделлю життєвих ситуацій.

До 2019 року досить повільно та несистемно відбувалась інтеграція адміністративних послуг соціального характеру до ЦНАП. УСЗН і територіальні управління Пенсійного фонду України рідко делегують своїх працівників у ЦНАП для швидкого та якісного надання цих послуг, або їх залучення «за графіком» є недостатньо ефективним. Через штучні бар'єри (відсутність доступу до реєстрів, роботу лише у форматі «представника») ЦНАП обмежені в можливостях ефективного надання послуг сфери соціального захисту та пенсійної сфери. Як наслідок, громадяни поки не мають змоги отримати ці послуги в більшості ЦНАП у повноцінному обсязі.

Пропозиції щодо усунення проблеми:

- 8 Надати ОДА та РДА, ОМС міст обласного значення офіційне роз'яснення Міністерства соціальної політики щодо виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523 (в новій редакції) у частині порядку надання адміністративних послуг соціальної сфери через ЦНАП.

МІНСОЦПОЛІТИКИ



Однією з причини низької інтеграції адміністративних послуг соціальної сфери в ЦНАП була відсутність системних рішень і роз'яснень, недостатнє розуміння та брак поінформованості УСЗН РДА в різних областях України про необхідність і порядок виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523, в редакції від 11.10.2017. Відтак на рівні ОДА та РДА виникають власні інтерпретації порядку й обсягів виконання цього урядового рішення.

Примітка:

ця пропозиція підтримується Мінсоцполітики, лист на ОДА направлено 22.01.2020.

9

Мінсоцполітики, іншим відповідальним ЦОВВ (ПФУ, Державній службі зайнятості тощо) розробити й затвердити типові інформаційні та технологічні картки на адміністративні послуги соціальної сфери.

МІНСОЦПОЛІТИКИ



Через відсутність типових ІК та ТК у багатьох ОМС і РДА вони взагалі не затверджені. Окремі ОМС самотужки розробляють та затверджують такі картки, але часто це картки з суперечливою або недостатньою інформацією, що призводить до погіршення якості надання адмінпослуг соціальної сфери.

Примітка:

ця пропозиція підтримана Мінсоцполітики — відповідні типові ІК затверджені наказом від 11.05.2019 № 723. Особливо очікуваними нині є типові ІК Пенсійного фонду.

10

Передбачити наказом Мінсоцполітики можливість надання доступу до баз даних (реєстрів) Мінсоцполітики працівникам ЦНАП, що організовують надання адмінпослуг соціальної сфери.

МІНСОЦПОЛІТИКИ



Наслідком відсутності доступу персоналу ЦНАП до реєстрів/баз даних Мінсоцполітики є перепони для ефективного надання адмінпослуг соціальної сфери. Адже без оперативного доступу до таких даних працівник ЦНАП не може надати вичерпну та індивідуалізовану консультацію суб'єкту звернення, прийняти документи без потреби додаткового донесення/уточнення даних. Відсутність такого доступу незрозуміла ще й тому, що персонал ЦНАП і персонал УСЗН часто є працівниками одного органу влади. Тобто відповідні структурні підрозділи чи то місцевої ради (міста обласного значення) чи РДА мають практично однаковий правовий статус, але одним працівникам такий доступ надається, а іншим ні.

11

Пенсійному Фонду України (ПФУ), Державній службі зайнятості України (ЦЗ) розширити практику надання пенсійних послуг, послуг у сфері зайнятості через персонал (адміністраторів) ЦНАП та включати до переліку послуг, що надаються через ЦНАП, послуги щодо призначення пенсій, інші адміністративні послуги цих органів.

МІНСОЦПОЛІТИКИ



Пенсійні послуги, послуги у сфері зайнятості навіть якщо й передбачені переліками послуг ЦНАП ОМС, то доступ до них обмежений лише періодами (графіком) приїзду представника ПФУ/ЦЗ. Ця практика не відповідає Закону України «Про адміністративні послуги», оскільки час прийому суб'єктів звернень має бути загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Також нині в дні і години роботи представника ПФУ в ЦНАП виникають штучні черги саме на ці групи послуг.

12

Мінсоцполітики розробити рекомендації/роз'яснення щодо комплексного врахування всіх необхідних аспектів для створення належного ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» з інтеграцією до нього не лише адміністративних послуг соціальної сфери, але й усіх інших груп адміністративних послуг.

МІНСОЦПОЛІТИКИ



Розвиток мережі ЦНАП у форматі «Прозорий офіс» у попередні роки не завжди узгоджувався із загальним розвитком мережі ЦНАП, що в окремих випадках призводило до функціонування кількох точок доступу (фронт-офісів) до базових адміністративних послуг у громаді/районі, але жоден з них не мав повного необхідного переліку послуг. Такі підходи створювали незручності для громадян, зокрема втрачалася можливість отримання послуг за моделлю «життєвих ситуацій». Крім того, публічні ресурси витрачалися не з найвищим рівнем ефективності.

Послуги з **державної реєстрації актів цивільного стану** (ДРАЦС) є обов'язковою групою адміністративних послуг для всіх громадян. Актуальність інтеграції послуг ДРАЦС у ЦНАП є принциповою, адже з ними пов'язано багато інших послуг, тобто можливість комплексного обслуговування громадян за моделлю «життєвих ситуацій» (наприклад, при народженні дитини це й реєстрація факту народження, і реєстрація місця проживання дитини, і призначення державної допомоги; при укладанні шлюбу — заміна паспорта, посвідчення водія, зміни в різні реєстри тощо).

Інтеграція послуг ДРАЦС у ЦНАП сьогодні дуже ускладнена, особливо в містах обласного значення. Законодавством для останніх взагалі не надана компетенція у сфері ДРАЦС. Це також негативно впливає на процеси децентралізації, адже погіршує доступність до послуг ДРАЦС у селах і селищах при їх приєднанні до міст обласного значення.

Також існує супротив з боку обласних управлінь Мін'юсту при набутті повноважень у сфері ДРАЦС містами районного значення та селищами — наявними райцентрами. У підсумку послуги ДРАЦС надаються переважно в «радянських» умовах відомчо або в спеціально створених лише для цієї групи послуг офісах **«Open Space»**. Ці послуги погано інтегруються в ЦНАП і не надаються комплексно з іншими послугами. «Швидкі» послуги ДРАЦС (зокрема реєстрація народження, смерті) не надаються в ЦНАП міст та інших райцентрів невідкладно (за один візит), а послуги з реєстрації шлюбу взагалі неможливо надавати у ЦНАП міст обласного значення, якщо Мін'юст не розмістить своїх працівників у такому ЦНАП.

Окремим блоком проблем є організаційні та технічні перешкоди в наданні послуг ДРАЦС в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

Пропозиції щодо усунення проблем:

- 13 Ухвалити закон, що передбачає децентралізацію повноважень у сфері ДРАЦС, тобто їх делегування органам місцевого самоврядування (зокрема в містах обласного значення).



Найкращий досвід інтеграції будь-яких адміністративних послуг ґрунтується на тому, що ці повноваження належать до повноважень (власних або делегованих)

органів місцевого самоврядування. У цьому разі орган, що утворює ЦНАП і відповідає за виконання цих повноважень, може забезпечити надання таких послуг у найраціональніший з організаційної точки зору спосіб.

Крім того, це рішення матиме позитивні наслідки для децентралізаційної реформи, усуваючи негативні наслідки в процесі об'єднання громад з містами обласного значення. Адже послуги ДРАЦС зберезуться в сільських населених пунктах і до того ж будуть надаватися невідкладно (зокрема реєстрація народження, смерті). Інтеграція послуг ДРАЦС у ЦНАП дозволить надавати адміністративні послуги за моделлю «життєвих ситуацій» (тобто отримання всіх необхідних послуг в одному місці за один візит).

- 14 Зупинити практику створення відомчих офісів ДРАЦС («Open Space») Міністерства юстиції України.

МІН'ЮСТ



Відкриття офісів «**Open Space**» відображає непослідовність державної політики, що має бути спрямована на зручність для громадян (і Уряд декларує, що всі послуги мають надаватися через інтегровані офіси — ЦНАП), та призводить до неефективного витрачання публічних ресурсів, коли окремі відомства облаштовують свої офіси лише для надання окремої групи послуг, замість їх інтеграції у ЦНАП. Тим паче, такі офіси ДРАЦС відкриваються переважно в містах, де є належні ЦНАП, і зусилля мали б бути спрямовані саме на інтеграцію послуг, а не їх розпорошення.

- 15 Внести зміни до Правил державної реєстрації актів громадянського стану та Порядку ведення обліку і звітності про використання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, а також їх зберігання з урахуванням специфіки старостинських округів.

МІН'ЮСТ



Ця пропозиція дозволить покращити доступ громадян до послуг ДРАЦС у старостинських округах, оскільки повинна бути врегульована взаємодія між центром ОТГ та старостинськими округами в питанні обліку бланків, вимоги до ведення нумерації актових записів цивільного стану тощо.

- 16 Раціоналізувати вимоги до зберігання бланків свідоцтв ДРАЦС або взагалі відмовитись від спеціальних бланків у сфері ДРАЦС.

МІН'ЮСТ ✓

Реалізація цієї пропозиції дозволить спростити вимоги до приміщень (зокрема ЦНАП) для зберігання спеціальних бланків ДРАЦС та умови для роботи з ними. Відмова ж від спеціальних бланків взагалі дозволить зменшити видатки держави на друк, доставку й облік відповідних бланків. Якщо в сферах державної реєстрації нерухомості та бізнесу держава змогла відмовитись від використання спеціальних бланків, то аналогічний крок варто здійснити й у сфері ДРАЦС. Основним (еталонним) джерелом інформації буде електронний реєстр ДРАЦС.

- 17 Скасувати вимогу підписання актових записів і свідоцтв ДРАЦС керівником відділу ДРАЦС та визначити достатнім підпис однієї посадової особи, яка провела державну реєстрацію акта цивільного стану.

МІН'ЮСТ ✓

Реалізація цієї пропозиції спростить інтеграцію послуг ДРАЦС у ЦНАП шляхом розміщення представника ДРАЦС безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП (без потреби розміщення всього відділу, включно з керівником, якщо фізично немає такої можливості). Варто нагадати, що в сільських та селищних радах, де повноваження ДРАЦС виконуються посадовими особами ОМС, і зараз достатньо дій та підпису однієї посадової особи.

- 18 Узгодити режим роботи підрозділів ДРАЦС із ЦНАП, зокрема, встановивши робочим днем для підрозділів ДРАЦС і понеділок.

МІН'ЮСТ ✓

Наразі понеділок у підрозділах ДРАЦС вихідний. Ця пропозиція дозволить гарантувати особі можливість отримання послуг ДРАЦС протягом усіх днів роботи ЦНАП, а «швидкі послуги» (реєстрація народження, смерті) будуть надаватися невідкладно.

19

Узгодити пілотні ініціативи («шлюб за добу» та інші) з чинним законодавством і зі стратегічними напрямками державної політики — децентралізацією та інтеграцією адміністративних послуг до ЦНАП.

МІН'ЮСТ



Пілотні ініціативи, які не відповідають стратегічним напрямкам політики, відволікають ресурси держави й ОМС. Особливо сумнівними є ініціативи, що не узгоджуються із законами України. Зокрема для реалізації «шлюбу за добу» необхідні зміни до Законів «Про ДРАЦС» та Сімейного кодексу, де передбачений місячний строк для прийняття рішення органу ДРАЦС про реєстрацію шлюбу від часу подання заяви. Наразі таке пілотування також веде до непрозорого ціноутворення у сфері адмінпослуг, коли в місцевий бюджет надходить лише 85 копійок державного мита, натомість по кілька тисяч гривень від таких «послуг» надходять різноманітним державним та комунальним підприємствам.

Реєстрація місця проживання здійснюється всіма громадами, й інтеграція цієї послуги в ЦНАП дуже важлива, адже є однією з найпопулярніших. Крім того, вона використовується в ланцюзі надання послуг за моделлю життєвих ситуацій.

Через складну процедуру реєстрації місця проживання близько 7 млн осіб не проживає за місцем реєстрації. При цьому вони обмежені в користуванні багатьма правами. Зокрема це стосується труднощів у отриманні окремих публічних послуг (шкільної освіти, спеціалізованої медичної допомоги, низки адміністративних послуг — першого паспорта громадянина України, вклейки фото до паспорта громадянина України у формі книжечки при досягненні 25/45 років тощо), що переважно надаються за зареєстрованим місцем проживання.

Пропозиції щодо усунення проблеми:

- 20 Перейти на декларативний (повідомний) принцип реєстрації місця проживання, тобто реєстрація місця проживання має здійснюватися на підставі заяви (декларації) особи, без потреби підтвердження права власності/користування житлом.



Наявна система реєстрації місця проживання продовжує перебувати в стані, близькому до дозвільної системи. Підставою для реєстрації є не фактичне проживання в житлі, а документально підтвержене право на проживання в ньому або згода власника житла на реєстрацію місця проживання. Така процедура створює перешкоди в реєстрації місця проживання, і часто особа, що має намір зареєструвати місце свого фактичного проживання, не може цього зробити.

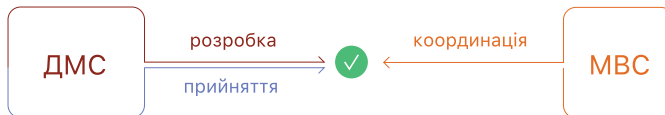
- 21 Скасувати адміністративну відповідальність громадян у сфері реєстрації місця проживання.



За проживання громадян без реєстрації чи несвоєчасну реєстрацію місця проживання передбачене **адміністративне попередження**, що виноситься в письмовій формі

шляхом складання постанови (повторні правопорушення тягнуть за собою накладення штрафу). Як наслідок, персонал ЦНАП та/або органи реєстрації витрачають багато часу на складання постанов за вчинення правопорушення в цій сфері. При цьому така відповідальність практично не має суспільного значення, адже це лише попередження.

22 Поліпшити програмне забезпечення для ведення реєстру територіальної громади, що надається ДМС.



З боку багатьох ОМС залишаються багаторічні нарікання на розроблене ДМС програмне забезпечення (Реєстр територіальних громад): складність первинного формування Реєстру з використанням інформації з Державного реєстру виборців, втрата інформації, неможливість формування необхідних звітів, періодичні збої в роботі чи її призупинення на декілька місяців тощо.

Паспортні послуги (оформлення і видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон) — одні з найпопулярніших серед населення. Тому паспортні послуги, в ідеалі, повинні бути доступними у всіх громадах та у всіх ЦНАП, адже ці послуги належать до базових, а також до ключових у багатьох життєвих ситуаціях. Паспортні послуги складно й дорого інтегрувати в ЦНАП, особливо в невеликих громадах. Існує низка бар'єрів, що цьому перешкоджає: вартість обладнання; вартість встановлення та обслуговування НСКЗ; незацікавленість ДМС розміщувати своїх працівників з обладнанням у ЦНАП через розвиток власної відомчої мережі для надання послуг; невизначеність порядку надання паспортних послуг у Мобільному ЦНАП ОМС. Як наслідок, залишається недостатньою доступність громадян до паспортних послуг, особливо в невеликих населених пунктах, та рівень інтегрованості цих послуг у ЦНАП. Станом на червень 2019 р. лише 17 % ЦНАП надавали паспортні послуги.

Пропозиції щодо усунення проблеми:

- 23 Покращити умови для ОМС щодо можливості придбання робочих станцій (гарантувати доступ до монополізованих складових робочої станції; сприяти зменшенню загальної вартості робочої станції; забезпечити ефективний державний контроль за публічними закупівлями у цій сфері).



Вартість робочої станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи (далі — робоча станція) у 2018-2019 роках становила від 190 тис. грн до 390 тис. грн. Деякі складові комплекту (зчитувачі для документів та біометричних даних) постачаються лише одним суб'єктом господарювання в Україні, що фактично створює умови для монополізації закупівель у цій сфері та звуження кола суб'єктів підприємницької діяльності, які є кінцевими постачальниками обладнання. На практиці така ситуація призводить до вимушеної закупівлі ОМС звичайного комп'ютерного обладнання за завищеними цінами, аніж його можна було б придбати на ринку окремо від зчитувачів.

24

Відпрацювати шляхи зменшення вартості організації захищеного цифрового каналу з використанням Національної системи конфіденційного зв'язку (НСКЗ) та щомісячної абонплати за користування ним.



Державне підприємство «Українські спеціальні системи» (далі — ДП «УСС») є фактично єдиним надавачем послуг конфіденційного зв'язку в мережі НСКЗ, що створює ризики для зловживання монопольним становищем. Інші компанії, що мають відповідні ліцензії та в попередні роки пропонували ОМС нижчі ціни, зараз не співпрацюють з ОМС. Висока вартість організації захищеного каналу зв'язку в мережі НСКЗ (близько 150 тис. грн) та щомісячна абонплата (більш ніж 5 тис. грн) є істотним стримувальним фактором для налаштування паспортних послуг у багатьох ЦНАП. Адже в малих громадах, де є менший попит на «закордонні паспорти», надання послуг з оформлення паспорта громадянина України у формі картки може стати тягарем для місцевого бюджету.

25

Розробити й оприлюднити оптимальне технологічне рішення та специфікацію на паспортне обладнання, що дозволить ОМС надавати паспортні послуги через мобільні ЦНАП.



Відсутність паспортних послуг у мобільних ЦНАП не дозволяє покращувати доступ громадян з віддалених населених пунктів до відповідних послуг. Крім того, погіршується самоокупність експлуатації мобільних ЦНАП, через що ОМС менш зацікавлені інвестувати у створення такої моделі надання адмінпослуг. Водночас практика роботи мобільних офісів ДП «Документ» (підприємство у сфері управління ДМС) свідчить про те, що приклади таких технологічних рішень уже розроблені та використовуються. Але для ОМС наразі ці рішення не надаються.

26

Спростити вимоги до приміщення для роботи з паспортними послугами, зокрема прямо передбачити можливість розміщення робочих станцій у «відкритому просторі» ЦНАП.



Непрозорі та надмірні на практиці вимоги до фронт-офісних приміщень (зокрема перевага окремим ізольованим кімнатам з використанням ґрат на вікнах) ускладнюють інтеграцію паспортних послуг у ЦНАП та суперечать концепції «відкритого простору». Крім цього, відсутність єдиного відкритого публічного документа або детальних роз'яснень для ОМС з цього питання з чіткими вимогами до приміщення створює додаткові труднощі для ОМС при облаштуванні ЦНАП.

Послуги у сфері державної реєстрації нерухомості та бізнесу є дуже популярними серед громадян і суб'єктів господарювання. Але через недоліки в законодавстві доступ споживачів до цих послуг іноді невиправдано обмежений або потребує витрачання зайвих ресурсів ОМС. Так, через надмірну зарегульованість доступу до професії, нині дуже складно залучити фахівців на посади державних реєстраторів. ОМС (крім міст обласного значення) не мають права самостійно зберігати реєстраційні справи й вимушені забезпечувати їх передачу до районних державних адміністрацій. Наявність повноважень у сфері державної реєстрації нерухомості та бізнесу одночасно в РДА та ОМС, які є районними центрами, породжує конфлікти, особливо при створенні спільних ЦНАП.

Пропозиції щодо усунення проблеми:

- 27 Внести зміни до законодавства, якими передбачити зберігання реєстраційних справ у всіх суб'єктів державної реєстрації — ОМС.



ОМС (їхній ЦНАП) територіальних громад, які не є містами обласного значення, зобов'язані не рідше одного разу на три дні перевозити або надсилати реєстраційні справи до відповідної районної державної адміністрації. Це призводить до надмірних витрат ресурсів, зокрема людських і логістичних витрат, що особливо відчутно для віддалених від районних центрів громад. Разом з цим варто врахувати, що ОМС спроможні забезпечити належний рівень зберігання реєстраційних справ, а відповідні документи зараз не мають визначальної юридичної цінності, оскільки вся необхідна інформація зберігається в електронних реєстрах.

- 28 Внести зміни до законодавства, якими передбачити виключення РДА, що утворили спільний з ОМС ЦНАП та/або в разі охоплення ОТГ всієї території району, з переліку обов'язкових суб'єктів державної реєстрації.



Навіть у разі створення спільного ЦНАП ОМС і РДА, РДА надалі зобов'язана продовжувати надавати відповідні реєстраційні послуги, що призводить до конфліктів через «конкуренцію» за відповідні адміністративні збори та веде до нераціонального використання бюджетних коштів (адже утримується зайва структура). Наявна вимога законодавства виступає одним зі стримувальних факторів утворення спільних ЦНАП та конструктивної співпраці ОМС і РДА.

- 29 Внести зміни до бюджетного законодавства, якими передбачити зарахування частини коштів, що надходять за видачу відомостей з реєстрів Міністерства юстиції України, до місцевих бюджетів — за місцем надання цих послуг.



ОМС, які утворили органи державної реєстрації та/або ЦНАП, не отримують взагалі коштів за видачу відомостей з реєстрів Міністерства юстиції України. Це перетворює таку діяльність на витратний тягар для ОМС, потребуючи відповідного обладнання, часу, персоналу ОМС/ЦНАП.

- 30 Внести зміни до законодавства, яким передбачити можливість запровадження (повернення) адміністративного збору за реєстрацію бізнесу.



Багато ОМС свідомо не беруть повноважень з реєстрації бізнесу, оскільки основна частина цих послуг є безкоштовною, а всі витрати повинні покриватись місцевим бюджетом. Зокрема станом на червень 2019 року 987 виконавчих органів сільських, селищних, міських рад отримало доступ до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, і лише 561 — до Єдиного державного реєстру юросіб, ФОП та громадських формувань. Тобто різниця у 40%. Фактично безоплатність послуг з реєстрації бізнесу обмежує фізичний доступ до таких послуг.

- 31 Переглянути строки та вартість послуг, пов'язаних з реєстрацією нерухомого майна.



Через суттєве збільшення з 2016 року кількості суб'єктів державної реєстрації та задоволення попиту на послуги з реєстрації нерухомості втратив актуальність встановлений розподіл строків надання цих послуг і розмірів адміністративних зборів за їх надання (з різницею в 50 разів). Натомість суб'єкти звернення обмежені в можливостях термінової реєстрації прав на нерухомість. Державні реєстратори не можуть ухвалювати швидких рішень, навіть якщо це фізично можливо, оскільки залежать від сплаченого розміру адміністративного збору.

32 Удосконалити або скасувати процедуру тестування осіб, які мають намір здійснювати функції державного реєстратора нерухомості та бізнесу.



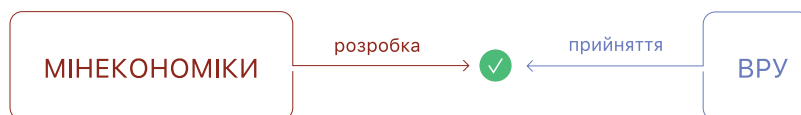
Тестування державних реєстраторів прав на нерухоме майно та державних реєстраторів юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців не відповідає наявним потребам, практично не допомагає боротися з недобросовісними реєстраторами, створює надмірні бар'єри для доступу до професії та, як наслідок, погіршує доступ до адміністративних послуг для населення. Органи місцевого самоврядування штучно обмежені у виконанні відповідних повноважень.

Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК залишається досить запитуваною групою адміністративних послуг, як для жителів міст, так і для мешканців сільської місцевості. При цьому кількість точок доступу (фронт-офісів) збільшується, а кількість державних кадастрових реєстраторів залишається незмінною чи навіть зменшується, що уповільнює процес обслуговування громадян.

Держгеокадастр має відомчу монополію на надання послуг з державної реєстрації земельних ділянок, що при централізованій системі створює високі корупційні ризики та зберігає обмежену «пропускну спроможність» для опрацювання звернень громадян. Як наслідок, адміністративні послуги, що належать до сфери Держгеокадастру, як-от державна реєстрація земельних ділянок та інші, досі вважаються одними з найскладніших в отриманні.

Пропозиції щодо усунення проблеми:

- 33 Розробити та ухвалити закон, що передбачає делегування органам місцевого самоврядування повноважень з реєстрації земельних ділянок.



У сільській місцевості постають виклики укладання узгоджених рішень з обласними терпідрозділами Держгеокадастру та передачі документів до підрозділів Держгеокадастру в районних центрах. У містах обласного значення та райцентрах існують проблеми зі своєчасністю надання послуг Держгеокадастру через обмежену «пропускну» спроможність його підрозділів. Адже в ЦНАП заяви на послуги цієї сфери можуть приймати кілька адміністраторів, але опрацьовує їх значно менша кількість державних кадастрових реєстраторів. Усе це зумовлено тим, що на сьогодні послуги з державної реєстрації земельних ділянок є винятковою компетенцією Держгеокадастру. Загалом для держави стратегічним напрямом державної політики має бути делегування повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування (ОМС). Натомість за державою мають зберігатися функції формування держполітики, адміністрування державних реєстрів та відомчий контроль за дотриманням законодавства органами місцевого самоврядування. У цій сфері таке делегування варто було б впроваджувати за аналогією зі сферою державного архітектурно-будівельного контролю, коли відповідні повноваження ОМС отримують в ініціативному порядку добровільно.

- 34 Спростити кваліфікаційні вимоги до посадових осіб ОМС/ЦНАП для надання доступу до роботи з відомостями ДЗК.



Наразі для роботи з відомостями ДЗК посадовим особам ОМС/ЦНАП треба мати землевпорядну або юридичну освіту та стаж роботи не менш як два роки. Через такі надмірні кваліфікаційні вимоги надавати відомості з ДЗК може обмежена кількість ОМС/ЦНАП. Як наслідок, ускладнюється доступ громадян та суб'єктів господарювання до отримання відомостей з ДЗК. Варто наголосити, що мова йде винятково про доступ у режимі «читання/перегляду», тому такі вимоги до адміністраторів та інших посадових осіб ОМС є надмірними.

- 35 Скасувати вимоги до приміщення для роботи з послугами ДЗК, в частині необхідності окремої ізольованої кімнати.



Надмірні вимоги до приміщень, установлені відомчими актами, ускладнюють інтеграцію послуг ДЗК у ЦНАП та їх надання безпосередньо у фронт-офісі. Крім цього, у випадку виконання вимог до приміщення (окремий кабінет), фактично нівелюються стандарти належного ЦНАП, зокрема щодо принципу його роботи у форматі «відкритого простору». Хоча, фактично, жодної обґрунтованої потреби в наявності окремого приміщення для цієї групи послуг не має.

«Нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС» формально не належать до адміністративних послуг, але мають важливе значення для громадян, адже йдеться про такі поширені справи, як посвідчення заповітів, засвідчення правильності копій документів тощо. У невеликих громадах вони також часто інтегруються у ЦНАП.

Але за законодавством та практикою його тлумачення нині ОМС селищ міського типу та міст (навіть, де відсутні нотаріуси) не можуть надавати нотаріальні послуги для населення. Оскільки після внесення змін до Закону «Про нотаріат» з 1 січня 2016 року було обмежено перелік населених пунктів, у яких ОМС можуть вчиняти окремі нотаріальні дії, лише сільськими населеними пунктами. Крім того, Міністерством юстиції було надано роз'яснення, що до переліку сільських населених пунктів не належать селища міського типу, що ще більше обмежило територіальний доступ громадян до нотаріальних послуг. До прикладу, державні нотаріальні контори та приватні нотаріуси відсутні в смт Микулинці Тернопільської області, смт Олександрівка Миколаївської області, м. Дружба Сумської області, м. Устилуг Волинської області, м. Вашківці Чернівецької області, м. Вилкове Одеської області тощо. Як наслідок, доступ до нотаріальних послуг у невеликих населених пунктах часто взагалі відсутній. З іншого боку, в окремих селищах міського типу продовжується надання нотаріальних послуг посадовими особами ОМС, ймовірно через непоінформованість про відповідний лист-роз'яснення Мін'юсту. А це може поставити під сумнів законність таких нотаріальних дій.

Пропозиції щодо усунення проблеми:

36

Внести зміни до Закону України «Про нотаріат», передбачивши можливість надання нотаріальних послуг у всіх населених пунктах, де немає нотаріусів.



Це дозволить поліпшити доступ до базових нотаріальних послуг у малих населених пунктах України (незалежно від їхнього статусу міста чи селища), де з будь-яких підстав і причин не працюють державні нотаріальні контори та/або приватні нотаріуси. До прийняття зазначених вище змін доцільно переглянути роз'яснення Міністерства юстиції України від 27.01.2016 № 27/13/32-16, передбачивши можливість надання нотаріальних послуг у селищах міського типу.

ЦНАП не має на меті заробляння коштів чи отримання прибутку. ЦНАП — це, насамперед, публічна сервісна інституція, а в громаді особливо важлива її соціальна функція, забезпечення доступу до адміністративних послуг. Проте співвідношення надходжень від адміністративного збору (плати за адміністративні послуги) з видатками можуть впливати на сталість ЦНАП і його розвиток, якість послуг.

Отримані від адміністративного збору кошти нині є недостатніми для забезпечення сталого функціонування ЦНАП, що призводить до покриття решти видатків на утримання ЦНАП іншими ресурсами місцевого бюджету. З одного боку, це може демотивувати ОМС створювати власні ЦНАП, а з іншого, — погіршує доступ громадян до певних послуг, які ОМС «невигідно» надавати. Наприклад, послуги з реєстрації бізнесу (що нині є безкоштовними) надають на 40 % менше ОМС порівняно з реєстрацією нерухомого майна (де послуги платні).

Ще одним важливим аспектом залишаються окремі організаційні питання, розв'язання яких дозволить зменшити витрати на утримання ЦНАП та покращити якість надання адміністративних послуг для громадян.

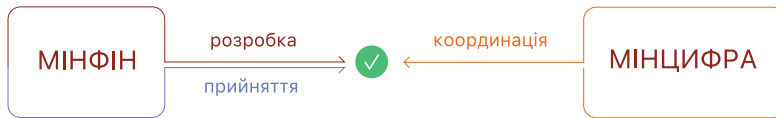
Пропозиції щодо усунення проблем:

- 37 Актуалізувати розміри плати за адміністративні послуги (адміністративних зборів) шляхом розробки та ухвалення Закону «Про адміністративний збір» чи іншим ефективним способом.



Коливання в доходах місцевих бюджетів від адміністративного збору здебільшого залежить від типу послуг, що надаються в ЦНАП, зокрема паспортні послуги в більших громадах суттєво підвищують «окупність» (стійкість) ЦНАП. Також відсутні надходження дають послуги у сфері реєстрації нерухомості. Але послуги ДРАЦС, «місцевого нотаріату», реєстрації місця проживання, реєстрації бізнесу, вклеювання фото в паспорт (25/45 років), місцеві послуги є або безкоштовні, або з мізерними розмірами плати. Без раціоналізації розмірів адміністративних зборів можливість якісного надання адмінпослуг буде під загрозою.

- 38 Спростити механізми прийняття готівкових платежів в ОМС/ЦНАП за надання адміністративних послуг, принаймні у сільській місцевості, та адміністрування таких коштів.



У населених пунктах, де немає банківських відділень та інших інструментів для сплати за адмінпослуги, в громадянина немає можливості на місці сплатити адміністративний збір (навіть невеликі суми). Людині доводиться спочатку здійснити оплату за межами ЦНАП, навіть в іншому населеному пункті, щоб потім мати можливість подати документи на отримання адмінпослуги. Натомість прийняття готівкових коштів за платні адміністративні послуги безпосередньо працівниками ОМС/ЦНАП наразі не пристосоване до реальних потреб, тому й не практикується ОМС.

- 39 Передбачити механізм відшкодування за послуги поштового зв'язку при відправленні результатів адміністративних послуг суб'єктам звернення.



Суб'єкти звернення змушені повторно відвідувати ЦНАП, витрачаючи свій час і кошти на дорогу, для отримання результату адміністративної послуги навіть у тій ситуації, коли результат адміністративної послуги міг би бути надісланий поштою. Наразі законодавством чітко не визначено, чиїм коштом мають покриватися витрати за відправлення результатів адміністративної послуги поштою. На практиці це призводить до різного трактування закону, коли одні ОМС здійснюють поштові відправлення (якщо мають можливість передбачити в місцевих бюджетах відповідні видатки), інші — відправляють листи з післяплатою коштом суб'єкта звернення або взагалі не відправляють результати адміністративних послуг поштою, бо не мають для цього ресурсів.

- 40 Передбачити заміну «іменних» печаток (штампів) адміністраторів ЦНАП «номерними».



Щоразу при прийнятті на роботу адміністраторів ЦНАП чи змінах у складі персоналу, ОМС доводиться витратити кошти на купівлю та заміну іменних печаток (штампів), що на практиці в умовах «економії» призводить і до іншого результату — роботи без печаток (штампів) всупереч Закону.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Варто резюмувати, що делегування повноважень органам місцевого самоврядування є найкращим варіантом усунення більшості з перелічених у цьому документі проблем. Адже такий підхід є зручним для громадян, наближаючи до них послуги, а органи місцевого самоврядування отримують дієві важелі впливу для належної організації надання адмінпослуг, зокрема і через власні ЦНАП.

Загалом, пропозиції в цьому документі можна розділили на дві групи:

— **стратегічні**

(дозволяють системно та ефективно розв'язати проблему): 1-3, 10, 11, 13, 27-30, 32, 33, 36, 37;

— **тактичні**

(дозволяють за короткий проміжок часу досягти швидких перемог і покращити якість надання адміністративних послуг) — це всі інші пропозиції.

Усі пропозиції вже обговорювалися на численних заходах та отримали підтримку багатьох зацікавлених сторін. Водночас імплементація пропозицій потребує конкретних кроків від органів державної влади.

В окремих випадках достатньо рішення центрального органу виконавчої влади — наприклад, Мінсоцполітики може своїм наказом надати доступ до відомчих баз даних (реєстрів) для працівників ЦНАП, відповідальних за організацію надання адмінпослуг соціальної сфери. Але є й багато питань, розв'язання яких потребує внесення змін до законодавства, зокрема децентралізація повноважень у сфері ДРАЦС потребує розробки Мін'юстом відповідного законопроєкту та його ухвалення Верховною Радою України.

Найбільш пріоритетними ми вважаємо пропозиції, що стосуються послуг ДРАЦС і реєстрації нерухомості та бізнесу, а також адміністративних послуг соціального характеру, оскільки ці групи послуг є дуже запитувані серед населення й додатково впливають на можливість надання інших адміністративних послуг за моделлю життєвих ситуацій. Значна кількість пропозицій стосується різних органів державної влади, тому їх імплементація може відбуватися одночасно.

Дуже важливо, що тема адміністративних послуг є пріоритетна для Президента України та Уряду. Це відкриває вікно можливостей для швидкої реалізації пропозицій, які максимально враховують і укази Президента України, спрямовані на поліпшення якості надання адміністративних послуг (№ 647/2019 та № 558/2019), і Програму діяльності Уряду.

Роль політичного лідера в реалізації цих пропозицій може взяти на себе Міністерство цифрової трансформації України, що відповідає за формування політики у сфері адміністративних послуг.

Не менш важливу роль у процесі імплементації пропозицій відіграє й Міністерство розвитку громад та територій України, адже делегування повноважень на місцевий рівень дозволяє наблизити адміністративні послуги до людей. А підтримуючи органи місцевого самоврядування у створенні ЦНАП, Мінрегіон допомагає громадянам відчувати швидкий позитивний ефект від реформи децентралізації.

Зі свого боку, Програма готова надавати консультаційну й експертну підтримку відповідальним за прийняття рішення органам державної влади, допомагати в комунікації необхідних змін.

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ, ЩО БУЛИ ВИКОРИСТАНІ В БІЛІЙ КНИЗІ

ВРУ	Верховна Рада України
ДЗК	Державний земельний кадастр
ДМС	Державна міграційна служба України
ДП «УСС»	Державне підприємство «Українські спеціальні системи»
ДРАЦС	Державна реєстрація актів цивільного стану
ІК	Інформаційна картка адмінпослуги
КМУ	Кабінет Міністрів України
МВС	Міністерство внутрішніх справ України
Мінрегіон	Міністерство розвитку громад та територій України
Мінцифра	Міністерство цифрової трансформації України
НСКЗ	Національна система конфіденційного зв'язку
ОДА	Обласна державна адміністрація
ОМС	Орган місцевого самоврядування
ОТГ	Об'єднана територіальна громада
ПФУ	Пенсійний фонд України
РДА	Районна державна адміністрація
ТК	Технологічна картка адмінпослуги
УСЗН	Управління соціального захисту населення
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦОВВ	Центральний орган виконавчої влади

ПЕРЕЛІК КЛЮЧОВИХ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН:

Антимонопольний комітет України

Асоціації органів місцевого самоврядування

Верховна Рада України

Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг

Державна міграційна служба України

Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру

Кабінет Міністрів України

Комітет Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування

Міністерство внутрішніх справ України

Міністерство розвитку громад та територій України

Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України

Міністерство соціальної політики України

Міністерство фінансів України

Міністерство цифрової трансформації України

Міністерство юстиції України

Місцеві державні адміністрації

Національне агентство України з питань державної служби

Органи місцевого самоврядування

Пенсійний фонд України

Проекти міжнародної технічної допомоги та громадські організації, що працюють з питаннями адміністративних послуг



Ця Біла книга підготовлена експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою». Напрямок управляється Шведським агентством міжнародного розвитку (Sida) і реалізується Шведською асоціацією муніципалітетів та регіонів (SALAR).

Сайт напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою»:

TSNAP.ULEAD.ORG.UA

