



БІЛА КНИГА ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ

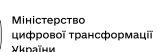
У сфері адміністративних послуг
(Редакція друга, квітень 2021)

U-LEAD
з Європою

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.

Цей документ підготовлено в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою» (напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення), яка фінансується Європейським Союзом і його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Словенією та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Квітень 2021



ЗМІСТ

Перелік скорочень	3
Вступ	4
Пропозиції Програми «U-LEAD з Європою» щодо державної політики у сфері адміністративних послуг	8
1. Загальні питання функціонування ЦНАП	10
2. Реєстрація актів цивільного стану	13
3. Паспортні послуги	17
4. Адміністративні послуги соціального характеру та пенсійні послуги	20
5. Реєстрація місця проживання	23
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. Окремі подактові адміністративні послуги	31
10. Забезпечення сталої та ефективної роботи ЦНАП	32
Висновки	34
Перелік ключових заінтересованих сторін	36

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

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
ДРАЦСГ	Державний реєстр актів цивільного стану громадян
ІК	інформаційна картка адмінпослуги
КМУ	Кабінет Міністрів України
МТД	міжнародна технічна допомога
МВС	Міністерство внутрішніх справ України
Мінрегіон	Міністерство розвитку громад та територій України
Мінцифри	Міністерство цифрової трансформації України
НСКЗ	Національна система конфіденційного зв'язку
ОДА	обласна державна адміністрація
ОМС	орган місцевого самоврядування
СНАП	суб`єкт надання адміністративних послуг
ТГ	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

ВСТУП

Ця Біла книга є результатом проведеного експертами Програми «U-LEAD з Європою» (далі — Програма) аналізу політики у сфері адміністративних послуг. Співпраця Програми з органами місцевого самоврядування у всіх областях України дозволяє виявляти практичні проблеми та прогалини в законодавстві, що ускладнюють формування ефективної системи надання адміністративних послуг у громадах. Експерти Програми зібрали ці проблеми, опрацювали і підготували пропозиції щодо їх вирішення. У ході цієї роботи проводилися публічні консультації, круглі столи та онлайн-обговорення. По окремих секторах політики були підготовлені експертні полісі-записки, що обговорювалися з відповідальними міністерствами.

Отже, ціль цього документа – звернути увагу відповідальних органів державної влади на проблеми законодавства та практики у сфері адміністративних послуг і запропонувати шляхи їх вирішення для покращення умов 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, Словенією та Швецією. Напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми має на меті створення або модернізацію до 600 ЦНАП у територіальних громадах України. Наразі пряма допомога надається 484 громадам у створенні/модернізації ЦНАП, і ще понад 200 громад отримали допомогу Служби експертної підтримки Програми.

Біла книга формувалася на основі принципів, якими Програма керується у співпраці з органами місцевого самоврядування під час створення/модернізації ЦНАП, зокрема:



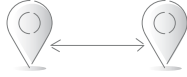
ЦНАП — це, насамперед, належний перелік базових послуг (найбільш запитуваних громадянами)¹. Саме інтегрованість різних послуг в одному місці відрізняє ЦНАП від відомчих офісів;



невідкладне (за один візит) надання «швидких» адміністративних послуг. Механізм взаємодії зі ЦНАП через адмінстратора як «посередника» не повинен ускладнювати надання послуг, передбачати зайві візити до ЦНАП чи збільшувати час очікуван-

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

ня результату. Тому адміністратори можуть бути уповноважені на безпосереднє надання послуг, там де це можливо. 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 з різних типів населених пунктів. Серед іншого, ЦНАП як система включає віддалені робочі місця, територіальні підрозділи, а також передбачає залучення старост;



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



модель життєвих ситуацій — пов'язаність різних адміністративних послуг між собою у разі виникнення певних життєвих подій. Для прикладу, при народженні дитини має бути можливість зареєструвати факт народження, місце проживання та оформити державну допомогу; під час реєстрації шлюбу має бути можливість змінити прізвище, обміняти 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 спеціально облаштованих відомчих фронт-офісів СНАП.

Перша редакція Білої книги була опублікована у лютому 2020 року, але вже за рік є потреба в її оновленні, адже багато пропозицій було реалізовано, і Програма завершує свою роботу у цьому напрямі. Водночас частина проблемних питань залишається актуальними, з'явилися нові виклики у наданні громадянам та бізнесу якісних адміністративних послуг.

За оцінками експертів Програми **понад 40 % стратегічних пропозицій з першої редакції Білої книги вже реалізовано, 35 % - зареєстровано в якості законодавчих актів.**

Серед ключових досягнень варто звернути увагу на таке:

- на 70 % виконано блок «Загальні питання функціонування ЦНАП». Ці питання стратегічно впливають на інституційний розвиток ЦНАП, що можна вважати головним досягненням 2020 року;

- покращено механізми інтеграції адмінпослуг соціального характеру у ЦНАП, а з 01.01.2021 у всіх громадах повинні надаватись адміністративні послуги соціального характеру у форматі фронт-офісів, тобто доступ до цих послуг та їх інтеграція у ЦНАП покращується;
- поліпшено державне програмне забезпечення для ведення реєстрів територіальних громад;
- спрощено законодавчі умови для адміністраторів щодо надання відомостей з ДЗК.

До досягнень можна віднести також і питання, вирішення яких було розпочато у минулому році:

- проведено консультації із заінтересованими сторонами щодо розмірів адміністративного збору та підготовлено відповідний законопроект (зареєстровано, № 4380), який підтримується, зокрема, Асоціацією міст України, Асоціацією ОТГ, Мінрегіоном;
- зроблено важливий крок для вирішення проблеми доступу до послуг ДРАЦС в укрупнених територіальних громадах, до складу яких увійшли колишні міста обласного значення (зареєстровано законопроект № 4382).

Важливим питанням, яке поки системно не вирішено відповідальним органом (ПФУ) є сфера пенсійних послуг. Але в лютому 2021 року частину цих послуг включено до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523 р.

3 нових викликів і завдань, які потребують особливої уваги, можна виокремити:

- скоординоване заміщення ЦНАП РДА на ЦНАП ОМС у «старих» райцентрах;
- затвердження Урядом раціонального переліку адміністративних послуг, що повинні обов'язково надаватись у ЦНАП;
- делегування повноважень з реєстрації земельних ділянок спроможним територіальним громадам;
- ефективний розподіл державної субвенції на створення ЦНАП ОМС;
- інтеграція окремих податкових послуг у ЦНАП;
- зважений вибір державою політики щодо надання АПСХ (централізована чи децентралізована модель);
- підвищення ефективності використання мобільних ЦНАП.

Нарешті, зауважимо, що ми віримо у 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.

ПРОПОЗИЦІЇ

ПРОГРАМИ

З прийняттям Закону щодо мережі ЦНАП від 03.11.2020 року, постають нові виклики у належному впровадженні Закону. Зокрема, пріоритетно важливо забезпечити скоординоване заміщення ЦНАП РДА на ЦНАП ОМС у «старих» райцентрах. А в частині обов'язкового переліку послуг для ЦНАП необхідно знайти розумний баланс, щоб ЦНАП стали повноцінними інтегрованими офісами, і нові групи послуг були достатньо реалістичними для залучення до ЦНАП. Тобто акцент і надалі треба робити на базові (найбільш затребувані) послуги.

Пропозиції:

1 Визначити державні пріоритети в підтримці розвитку мережі ЦНАП

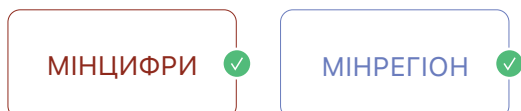


Закон щодо мережі ЦНАП визначає наступну пріоритетність створення ЦНАП у громадах: до 2022 року – громади, що були районними центрами станом на 01.01.2020 р., до 2023 року – громади з населенням понад 10 тисяч жителів, до 2024 року – громади до 10 тисяч жителів (в разі наявності державного фінансування). Саме такою має бути і пріоритетність державної підтримки створення ЦНАП при розподілі відповідних субвенцій з державного бюджету місцевим бюджетам.

Першочергово потрібно забезпечити створення ЦНАП ОМС у колишніх районних центрах для заміщення ЦНАП РДА, щоб не погіршити доступ громадян до адміністративних послуг.

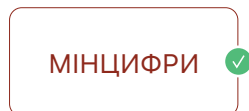
Використання субвенції має бути максимально ефективним. Потрібно орієнтуватись на вже наявну у громадах інфраструктуру для створення ЦНАП та її покращення, а нове будівництво розглядати у виключних випадках. Також не варто на цьому етапі розпорошувати ресурси на другорядні витрати, як-от закупівля обладнання для реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія.

2 Постійно підтримувати модернізацію наявних ЦНАП до належного стану



Проведений експертами Програми на замовлення Мінцифри аналіз стану ЦНАП РДА показав, що лише 1/3 ЦНАП РДА мали належну інфраструктуру. Тобто, навіть у районних райцентрах громадяни не завжди могли отримувати якісні та доступні послуги у ЦНАП. Подібна ситуація може спостерігатись і в ЦНАП ОМС, адже окремі ОМС не приділяли належної уваги ні інфраструктурі, ні заведенню належного переліку послуг у ЦНАП. Тому, потрібно мати інструменти оцінювання реального стану діючих ЦНАП ОМС та надавати громадам підтримку з їх модернізації. За можливості, на модернізацію потрібно виділяти державне фінансування для стимулювання цього процесу. Необхідно пам'ятати, що саме вже працюючі ЦНАП обслуговують найбільші громади, тож інвестиції в модернізацію даватимуть суттєвий ефект.

3 Актуалізувати стратегічне бачення цифровізації сфери адміністративних послуг з урахуванням ролі ЦНАП



Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р, діяла на період до 2020 року й уже втратила чинність. Тож важливим завданням є офіційна фіксація державної політики в цій сфері в оновленому документі, де необхідно:

- визначити пріоритетність (черговість) запровадження адміністративних послуг в е-формі;
- визначити роль і місце ЦНАП в контексті цифровізації;
- передбачити пріоритетність (черговість) запровадження е-взаємодій інформаційних систем ЦНАП та електронних реєстрів (баз даних) суб'єктів надання адміністративних послуг;
- визначити ЦНАП як одне з дієвих місць сприяння просуванню і подальшому застосуванню громадянами е-послуг.

4 Затвердити раціональний перелік адміністративних послуг, що повинні обов'язково надаватися у ЦНАП



Стаття 12 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачає, що у ЦНАП має надаватись визначений перелік послуг. До цього переліку в обов'язковому

порядку мають, зокрема, входити затверджені КМУ адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень.

Зараз у ЦНАП, за даними Мінцифри, в середньому можна отримати 105 різних адмінпослуг, а в наявному проекті акта КМУ пропонується збільшення цього показника до понад 400 послуг, у місячний термін з моменту його прийняття.

Безумовним позитивом є амбітні плани щодо розширення переліків послуг у ЦНАП. Це підтверджує важливість ЦНАП для держави в майбутньому. Водночас, не забезпечивши інтеграції навіть базових груп послуг до всіх ЦНАП країни, переходити до інтеграції специфічних (малозатребуваних) послуг є передчасним. Потрібно прагматично оцінювати стан інфраструктури ЦНАП та спроможність ОМС в інтеграції широкого спектру послуг в короткостроковій перспективі. Це спричинено потребою в підготовці приміщень / додаткових робочих місць, прийомі на роботу додаткового персоналу, його навчання, отримання доступу до реєстрів, налагодження взаємодії з суб'єктами надання послуг тощо. Якщо ж КМУ затвердить надто широкий перелік послуг для ЦНАП, це спричинить масові порушення закону ОМС, які не зможуть виконати нереалістичні норми і забезпечити фактичне надання всіх цих послуг у ЦНАП.

Враховуючи зазначене, навіть інтеграція базових адмінпослуг для ЦНАП буде великим викликом. А це саме ті послуги, які безумовно потрібні в ЦНАП через високий попит населення. Уряд має вжити організаційних заходів для усунення бар'єрів в інтеграції базових груп послуг. Всі інші послуги доцільно запроваджувати поступово, враховуючи спроможність ОМС та рівень інтеграції базових послуг.

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 тощо; при укладанні шлюбу — обмін паспорта, посвідчення водія, зміни в різні реєстри тощо). Без цих послуг ЦНАП не можна вважати належними.

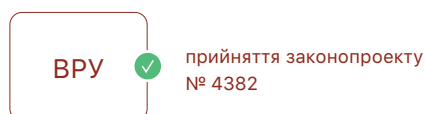
Інтеграція послуг ДРАЦС у ЦНАП сьогодні дуже ускладнена, особливо в укрупнених територіальних громадах, до складу яких входять колишні міста обласного значення. Законодавством для останніх не надана компетенція у сфері ДРАЦС. Це також негативно впливає на результати децентралізаційної реформи, адже суттєво погіршує доступність до послуг ДРАЦС у селах і селищах територіальних громад з центрами у колишніх містах обласного значення.

Також існує супротив з боку окремих міжрегіональних управлінь Мін'юсту у набутті повноважень у сфері ДРАЦС містами та селищами – колишніми і наявними райцентрами, та навіть у виконанні цих повноважень іншими ОМС. Якщо суб'єктом надання цих послуг виступає відділ ДРАЦС Мінюсту, то ці послуги погано інтегруються в ЦНАП та на ВРМ і не надаються комплексно з іншими послугами. Як правило, навіть у разі їх інтеграції у ЦНАП, отримати послугу ДРАЦС за один візит не можливо.

Окремим блоком проблем є організаційні та технічні перешкоди в наданні послуг ДРАЦС у старостинських округах.

Пропозиції:

- 5 Ухвалити закон, що передбачає децентралізацію повноважень у сфері ДРАЦС, тобто їх делегування усім органам місцевого самоврядування (зокрема й колишнім містам обласного значення)



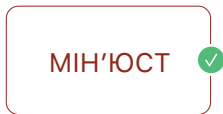
Найкращий досвід інтеграції будь-яких адміністративних послуг ґрунтується на принципі, що відповідні повноваження належать до власних або делегованих повноважень ОМС. У цьому разі орган, що утворює ЦНАП і відповідає за виконання

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 утворення/укрупнення громад з адмінцентрами в колишніх містах обласного значення. Адже послуги ДРАЦС зберуться 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).

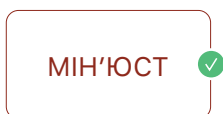
На перспективу усі повноваження ДРАЦС доцільно делегувати ОМС. А за державою залишити адміністрування реєстру ДРАЦСГ та фаховий адміністративний контроль за законністю дій ОМС.

6 Раціонально використати відомчі офіси ДРАЦС («Open Space») Міністерства юстиції України



Відкриття офісів «**Open Space**» протягом 2019–2020 років відображало непослідовність державної політики, що призвело до неефективного витрачання публічних ресурсів, коли облаштувалися офіси лише для надання окремої групи послуг замість їх інтеграції у ЦНАП. Тим паче, такі офіси ДРАЦС відкривалися переважно в містах, де є належні ЦНАП, і зусилля мали б бути спрямовані саме на інтеграцію послуг, а не їх розпорощення. Наразі залишається лише можливість спробувати ефективно використати ці приміщення, можливо шляхом облаштування терпідрозділів ЦНАП (за потреби).

7 Внести зміни до Правил державної реєстрації актів цивільного стану в Україні та Порядку ведення обліку і звітності в частині використання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, а також їх зберігання з урахуванням специфіки укрупнених територіальних громад



Ця пропозиція дозволить покращити доступ громадян до послуг ДРАЦС у населених пунктах укрупнених територіальних громад, оскільки повинна бути вре-

гульована взаємодія між центром ТГ та уповноваженими посадовими особами ОМС на проведення ДРАЦС в інших населених пунктах. Зокрема, це стосується питання ведення єдиної нумерації актових записів цивільного стану. Адже поряд з обов'язком забезпечувати таку нумерацію має бути визначений і чіткий механізм його реалізації.

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

МІН'ЮСТ ✓

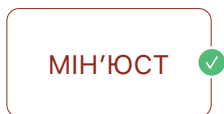
Реалізація цієї пропозиції дозволить спростити вимоги до приміщень (зокрема, й ЦНАП) для зберігання спеціальних бланків ДРАЦС та умови для роботи з ними. Відмова ж від спеціальних бланків взагалі дозволить зменшити видатки держави на друк, доставку й облік відповідних бланків. Якщо в сферах державної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

- 9 До часу делегування повноважень у сфері ДРАЦС усім тергромадам, 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 ✓

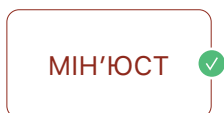
Реалізація цієї пропозиції спростить інтеграцію послуг ДРАЦС у ЦНАП шляхом розміщення представника ДРАЦС безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП (без потреби розміщення всього відділу, включно з керівником, якщо фізично немає такої можливості). Варто нагадати, що в сільських, селищних, міських (окрім колишніх міст обласного значення) радах, де повноваження ДРАЦС виконуються посадовими особами ОМС, і зараз достатньо дій та підпису однієї посадової особи. І ця пропозиція актуальна до моменту остаточного делегування повноважень ДРАЦС до компетенції ОМС.

- 10 Узгодити режим роботи підрозділів ДРАЦС Мін'юсту (до часу делегування повноважень усіх тергромадам) із режимом роботи ЦНАП, зокрема, встановивши робочим днем для підрозділів ДРАЦС і понеділок



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.

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



Окремі пілотні ініціативи не відповідають стратегічним напрямкам державної політики, відволікають ресурси держави й ОМС. Особливо сумнівними є ініціативи, що не узгоджуються із законами. 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 затягнуте у часі 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» заробляють різноманітні державні та комунальні підприємства.

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, які цьому перешкоджають: вартість обладнання; вартість організації та обслуговування захищеного каналу зв'язку у мережі НСКЗ; незацікавленість ДМС розміщувати своїх працівників з обладнанням у ЦНАП; невизначеність державою порядку надання паспортних послуг у мобільних ЦНАП ОМС. Як наслідок, залишається низькою доступність громадян до паспортних послуг, особливо в невеликих населених пунктах, та рівень інтегрованості цих послуг у ЦНАП. Станом на лютий 2021 р. лише 25 % ЦНАП надавали паспортні послуги.

Пропозиції:

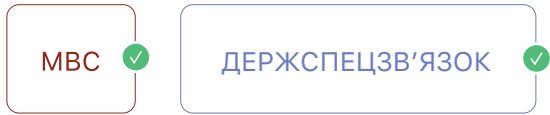
- 12 Покращити умови для ОМС щодо можливості придбання робочих станцій (гарантувати доступ до монополізованих складових робочої станції; сприяти зменшенню загальної вартості робочої станції; забезпечити ефективний державний контроль за публічними закупівлями у цій сфері)



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 2018-2020 роках становила від 190 тис. грн до 400 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.

13

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



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 (до 160 тис. грн) та щомісячна абонплата (більше 5 тис. грн) є істотним стримуючим 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.

14

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

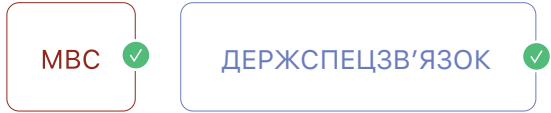


Відсутність паспортних послуг у мобільних ЦНАП не дозволяє покращувати доступ громадян з віддалених населених пунктів до відповідних послуг. Крім того, погіршується ефективність експлуатації мобільних ЦНАП, через що ОМС менш зацікавлені інвестувати у створення такої моделі надання адмінпослуг. Завдяки проектам МТД в Україні працюють вже десятки мобільних ЦНАП в ОМС, але вони досі не можуть надавати паспортні послуги через відсутність прозорих умов від держави для отримання такої можливості.

Прикметно, що практика роботи мобільних офісів ДП «Документ» (підприємство у сфері управління ДМС) свідчить про те, що приклади технологічних рішень уже розроблені та використовуються. Але для ОМС ці рішення не надаються.

15

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.

Доступ громадян, які потребують підтримки держави, до адміністративних послуг соціального характеру є особливо важливим для України. Мінсоцполітики обрало підхід щодо забезпечення доступу до АПСХ через мережу фронт-офісів в ОМС та бек-офісів у територіальних підрозділах Національної соціальної сервісної служби (наразі – УСЗН РДА). Такий підхід має ризиком і те, що у колишніх міст обласного значення можуть забрати повноваження щодо надання АПСХ. Тобто після децентралізаційної реформи, може відбутися централізація вагомого блоку повноважень.

Територіальні управління Пенсійного фонду України нині все рідше делегують своїх працівників у ЦНАП для надання пенсійних послуг, і навіть їх залучення «за графіком» є недостатньо ефективним та не відповідає Закону.

Через відсутність доступу працівників фронт-офісів в ОМС до реєстрів Мінсоцполітики, роботу спеціалістів ПФУ лише у форматі «представника», у ЦНАП обмежені залишаються можливості ефективного надання цих послуг.

16 Провести додатковий аналіз політики щодо моделі надання АПСХ та консультації з ОМС

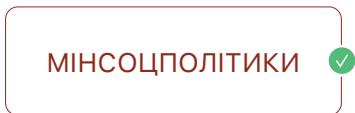
МІНСОЦПОЛІТИКИ ✓

Надання АПСХ з використанням ОМС лише у форматі фронт-офісів викликає занепокоєння. Такий підхід не відповідає загальному курсу держави на децентралізацію повноважень. Міста обласного значення показали ефективний приклад надання АПСХ на своїй території, а враховуючи, що переважна більшість територіальних громад на всій території України тепер мають бути спроможними, то усім громадам доцільно делегувати повноваження з надання АПСХ. Але замість масштабування такої практики колишні міста обласного значення, можуть бути позбавлені повноважень щодо надання АПСХ. Більше того, визначивши Національну соціальну сервісну службу (НССС) суб'єктом надання АПСХ, фактично закладається конфлікт інтересів в діяльність цієї структури, яка одночасно і надаватиме АПСХ, і контролюватиме їх надання.

Оскільки прийняттю відповідного рішення не передувало публічний аналіз політики та належні публічні консультації, його зваженість викликає багато сумнівів. Аль-

тернативним варіантом може стати поетапне делегування відповідних повноважень на рівень територіальних громад протягом найближчих 2-3 років (повноцінне розгортання НССС потребує не менше часу). Таке рішення має більше переваг, особливо в частині забезпечення територіальної доступності послуг, їх інтеграції до ЦНАП, оптимізації процесів їх надання. Отже, саме якісний аналіз політики із широким залученням заінтересованих сторін дозволить оцінити переваги та недоліки можливих моделей надання АПСХ та обрати оптимальне рішення в інтересах споживачів послуг. Треба враховувати мотивацію ОМС до надання якісних послуг та їх максимального територіального наближення.

- 17 Відповідальним ЦОВВ (ПФУ, Державній службі зайнятості тощо) розробити й затвердити типові інформаційні картки на адміністративні послуги соціальної сфери та зразки технологічних карток



Через відсутність типових ІК та зразків ТК, для багатьох ЦНАП ОМС і РДА вони взагалі не були затверджені. Окремі ОМС самотужки розробляють такі картки, але часто вони містять суперечливу або недостатню інформацію, що призводить до погіршення якості надання адмінпослуг.

- 18 Передбачити наказом Мінсоцполітики можливість надання доступу до баз даних (реєстрів) Мінсоцполітики працівникам ЦНАП, що організують надання адмінпослуг соціальної сфери, та/або Мінцифри, Мінсоцполітики організувати розроблення і запровадження е-взаємодій між інформаційними системами Мінсоцполітики та ЦНАП



Наслідком відсутності доступу персоналу ЦНАП до реєстрів/баз даних Мінсоцполітики (в режимі перегляду) є нераціональні перепони для ефективного надання адмінпослуг соціальної сфери у ЦНАП. 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 (зокрема, у колишніх містах обласного значення).

19

ПФУ, Державній службі зайнятості України забезпечити практичне впровадження надання пенсійних послуг, адміністративних послуг у сфері зайнятості через персонал (адміністраторів) ЦНАП

МІНСОЦПОЛІТИКИ ✓

ПФУ ✓

Пенсійні послуги, адміністративні 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, а громадяни змушені підлаштовуватися під графіки візитів представників ПФУ.

20

Мінсоцполітики розробити рекомендації щодо перетворення «Прозорих офісів» (де-факто УСЗН) в інтегровані офіси, де надаватимуться не лише адміністративні послуги соціальної сфери, але й усі інші групи адміністративних послуг

МІНСОЦПОЛІТИКИ ✓

МІНЦИФРИ ✓

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 на «відомчі офіси».

Реєстрація місця проживання здійснюється всіма громадами й інтеграція цієї групи послуг в ЦНАП дуже важлива, адже є однією з найпопулярніших. Крім того, вона часто 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:

21

Перейти на декларативний принцип реєстрації місця проживання, тобто реєстрація місця проживання має здійснюватися на підставі декларації особи, без потреби підтвердження права власності/користування житлом



Наявна система реєстрації місця проживання продовжує перебувати в стані, близькому до дозвільної. 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.

Але важливо і надалі зберегти повноваження з реєстрації місця проживання за територіальними громадами, що вже довели свою ефективність у наданні цих послуг, оцифруванні паперових даних, інтеграції послуг до ЦНАП, забезпечити стабільне функціонування електронних реєстрів територіальних громад та електронний обмін даними між цими реєстрами.

22

Скасувати адміністративну відповідальність громадян у сфері реєстрації місця проживання



За проживання громадян без реєстрації чи несвоєчасну реєстрацію місця проживання передбачене адміністративне попередження, що вноситься в письмовій формі шляхом складання постанови (повторні правопорушення тягнуть за собою накладення штрафу). Як наслідок, персонал ЦНАП та/або органи реєстрації витрачають дорогоцінний час на складання постанов за вчинення правопорушення в цій сфері. При цьому така відповідальність практично не має суспільного значення, адже це лише попередження.

Послуги у сфері державної реєстрації нерухомості та бізнесу є дуже популярними серед громадян і суб'єктів господарювання. Але, через недоліки в законодавстві, доступ до цих послуг невиправдано обмежений або потребує витрачання зайвих ресурсів ОМС. Так, через надмірну зарегульованість доступу до професії, складно залучити фахівців на посади державних реєстраторів. ОМС (крім колишніх міст обласного значення) не мають права самостійно зберігати реєстраційні справи й вимушені забезпечувати їх передачу до районних державних адміністрацій.

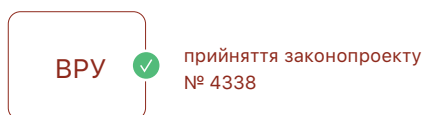
Пропозиції:

- 23 Удосконалити процедуру тестування осіб, які мають намір здійснювати функції державного реєстратора нерухомості та бізнесу



Тестування на визначення професійної компетентності осіб, які мають намір виконувати функції державного реєстратора, 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. Наразі у відкритому доступі не оприлюднені навіть питання для підготовки до тестування, а самі тестування проводяться не регулярно, зі значними часовими проміжками.

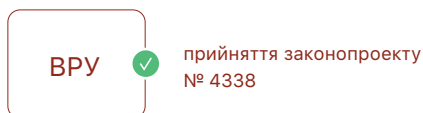
- 24 Внести зміни до законодавства, якими передбачити зберігання реєстраційних справ у всіх суб'єктів державної реєстрації – ОМС



ОМС (їхні ЦНАП) територіальних громад, які не були містами обласного значення, зобов'язані не рідше одного разу на три дні перевозити або надсилати реєстраційні справи до відповідної РДА. Це призводило до надмірних витрат ресурсів, зокрема людських і логістичних витрат, що особливо відчутно для віддалених громад. Разом з цим, варто врахувати, що ОМС спроможні забезпечити належний рівень зберігання реєстраційних справ, та і відповідні паперові документи зараз не ма-

ють визначальної юридичної цінності, оскільки вся необхідна інформація зберігається в електронних реєстрах. Після укрупнення районів ситуація може ще більше погіршитись.

- 25 Внести зміни до законодавства, якими передбачити виключення РДА з переліку обов'язкових суб'єктів державної реєстрації



Державна політика спрямована на розвиток мережі ЦНАП ОМС та ліквідацію (заміщення) ЦНАП РДА. В таких умовах зникає потреба в державному реєстраторі на рівні районів, тим більше укрупнених. Це буде призводити лише до нераціонального використання бюджетних коштів на утримання зайвих штатних одиниць в РДА. Тому заслуговує якнайшвидшого прийняття законопроект № 4338.

- 26 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. Усі кошти надходять виключно до державного бюджету (85 % – загальний фонд, 15 % – спецфонд). Це перетворює таку діяльність на витратний тягар для ОМС, потребуючи відповідного обладнання, часу, персоналу ОМС/ЦНАП. Отже, до 85 % цього адмінзбору треба передати до місцевих бюджетів.

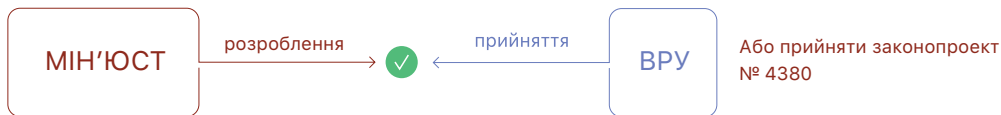
- 27 Внести зміни до законодавства, яким передбачити можливість запровадження (повернення) адміністративного збору за реєстрацію бізнесу



Багато ОМС свідомо не беруть повноважень з реєстрації бізнесу, оскільки основна частина цих послуг є безкоштовною, а всі витрати на адміністрування цих послуг

повинні покриватись місцевим бюджетом. Зокрема, станом на червень 2019 року 987 виконавчих органів сільських, селищних, міських рад отримали доступ до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, і лише 561 – до Єдиного державного реєстру юросіб, ФОП та громадських формувань. Отже, різниця складає 40%. Фактично безоплатність послуг з реєстрації бізнесу обмежує фізичний доступ громадян і суб'єктів господарювання до таких послуг.

28 Переглянути строки та вартість послуг, пов'язаних з реєстрацією нерухомого майна



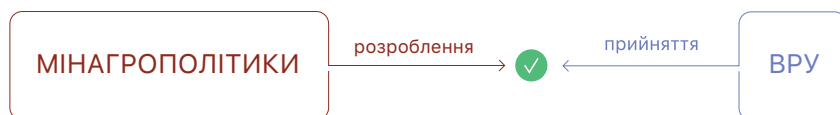
Через суттєве збільшення з 2016 року кількості суб'єктів державної реєстрації та задоволення попиту на послуги з реєстрації нерухомості, втратив актуальність встановлений розподіл строків надання цих послуг і розмірів адміністративних зборів за їх надання (з різницею в 50 разів). Натомість, суб'єкти 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.

Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК залишається дуже 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 у зв'язку з періодичними «оптимізаціями» Держгеокадастру.

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:

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



Загалом для держави стратегічним напрямом державної політики має бути делегування повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування. Натомість за державою мають зберігатися функції формування політики, адміністрування державних реєстрів та відомчий контроль за дотриманням законодавства органами місцевого самоврядування. У цій сфері таке делегування можна впроваджувати за аналогією зі сферою державного архітектурно-будівельного контролю, коли відповідні повноваження ОМС отримують в ініціативному порядку добровільно.

Також варто обережно підходити до пропозиції, закріпленої у законопроекті № 2194, що передбачає наділення відповідними повноваженнями у сфері реєстрації земельних ділянок «сертифікованих інженерів-землевпорядників». Як показала практика функціонування «акредитованих суб'єктів» у сфері державної реєстрації нерухомості і бізнесу, саме ними здійснювались основні порушення, пов'язані з рейдерством. Тому відповідна практика була скасована. Якщо ж повноваження у сфері реєстрації земельних ділянок будуть в ОМС, то буде значно

більше довіри до правочинів у сфері реєстрації земельних ділянок та покращиться територіальна доступність до таких послуг.

30 Скасувати вимоги до приміщення для роботи з послугами ДЗК в частині необхідності окремої ізолюваної кімнати

МІНАГРОПОЛІТИКИ ✓

ДЕРЖГЕОКАДАСТР ✓

Надмірні вимоги до приміщень, установлені відомчими актами, ускладнюють інтеграцію послуг з видачі відомостей з ДЗК безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП. 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 жодної обґрунтованої потреби в наявності окремого приміщення для цієї групи послуг немає.

При цьому окремої уваги потребує питання організації доступу працівників ЦНАП до ДЗК для видачі відомостей. У контексті запровадження в Україні системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» оптимальним рішенням з організації видачі через ЦНАП відомостей з ДЗК буде запровадження е-взаємодій між ДЗК та інформаційними системами ЦНАП на основі «Трембіти».

Нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС у сільських населених пунктах формально не належать до адміністративних послуг (принаймні можливе тлумачення, що Закон «Про адміністративні послуги» не поширюється на ці відносини), але мають важливе значення для громадян. Адже йдеться про такі поширені справи, як посвідчення заповітів, засвідчення копій документів тощо. Ці послуги також часто інтегруються у ЦНАП та їх ТП/ВРМ у сільській місцевості.

Але за законодавством та практикою його тлумачення нині ОМС селищ міського типу та міст не можуть надавати такі нотаріальні послуги. Після внесення змін до Закону «Про нотаріат» з 1 січня 2016 року було обмежено перелік населених пунктів, у яких посадові особи 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 таких «нотаріальних послуг». Як наслідок, доступ до таких послуг у невеликих населених пунктах часто взагалі відсутній.

З іншого боку, в окремих селищах міського типу продовжується надання «нотаріальних послуг» посадовими особами ОМС через ускладнений доступ до них у нотаріусів. А це може поставити під сумнів законність таких дій.

Пропозиції:

- 31 Внести зміни до Закону України «Про нотаріат», передбачивши можливість вчинення нотаріальних дій посадовими особами ОМС не лише у сільських населених пунктах (незалежно від наявності нотаріусів), але й у всіх інших 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» принаймні у селищах міського типу.

Реформа адміністративно-територіального устрою передбачає укрупнення територіальних громад, районів та, відповідно, реформування місцевих державних адміністрацій і територіальних органів ЦОВВ. Можна прогнозувати укрупнення територіальних органів ЦОВВ на рівні новостворених районів. Така тенденція щодо оптимізації територіальної мережі ЦОВВ в останні роки притаманна практично усім державним органам. Відповідно, можуть бути скорочені територіальні органи Державної податкової служби (далі – ДПС), що віддалятиме послуги від споживачів.

Водночас, треба враховувати, що найбільш масові податкові адмінпослуги можуть надаватись через ЦНАП ОМС як фронт-офіси. Наразі органами ДПС не знаходиться підтримки політика інтеграції податкових послуг у ЦНАП, навіть там, де громада хоче це організувати для зручності жителів.

Пропозиції:

- 32 Забезпечити інтеграцію найбільш популярних серед громадян податкових послуг у ЦНАП

МІНФІН / ДПС



прийняття організаційно-розпорядчих рішень

Це дозволить поліпшити територіальний доступ до податкових послуг, особливо у малих населених пунктах України де відсутні територіальні підрозділи ДПС. А у великих містах це створить додаткові точки доступу до відповідних послуг та збільшить спектр послуг, які можуть надаватись у ЦНАП за прикладом життєвих ситуацій.

Для реалізації пропозиції необхідно:

- запровадити пілотні проекти для налагодження механізмів надання найбільш популярних податкових послуг, як-от видача реєстраційного номера облікової картки платника податків;
- забезпечити можливість подання податкової звітності через ЦНАП тощо.

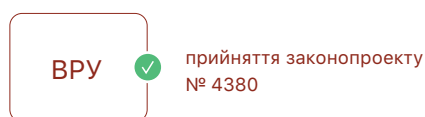
ЦНАП не має на меті заробляння коштів чи отримання прибутку. ЦНАП – це, насамперед, публічна сервісна інституція, а в громаді особливо важлива її соціальна функція, забезпечення комфортного доступу до адміністративних послуг. Проте, співвідношення надходжень від адміністративного збору (плати за адміністративні послуги) з видатками на підтримання системи 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:

- 33 Актуалізувати розміри плати за адміністративні послуги (адміністративних зборів) шляхом ухвалення Закону «Про адміністративний збір»



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» ЦНАП. Також відчутні 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.

34

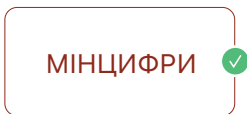
Спростити механізми прийняття готівкових платежів в ОМС/ЦНАП за надання адміністративних послуг, принаймні у сільській місцевості, та адміністрування таких коштів



У населених пунктах, де немає банківських відділень та інших інструментів для сплати за адмінпослуги, у 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 не пристосоване до реальних потреб, тому й не практикується ОМС.

35

Підвищити ефективність використання мобільного ЦНАП



За останні роки одним з популярних видів допомоги від проектів міжнародної технічної допомоги для громад було придбання і облаштування мобільного ЦНАП. Водночас, за результатами моніторингу Програми «U-LEAD з Європою», мобільні ЦНАП використовуються недостатньо ефективно. Зокрема, мобільні ЦНАП часто не дотримуються затвердженого графіка виїздів та маршрутів, інших умов для їх ефективного використання.

Для вирішення проблеми пропонуються наступні кроки:

- створити умови для інтеграції в мобільний ЦНАП найбільш затребуваних адміністративних послуг, в тому числі послуг з видачі паспортів;
- державі створити систему моніторингу роботи мобільних ЦНАП та розробити методичні рекомендації для їх ефективного використання.

ВИСНОВКИ

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, 2, 4, 5, 12, 16, 18, 23, 29, 33;

— **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 заінтересованих 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 прийняття закону (законопроект № 4382 може бути першим кроком у цьому напрямі).

Найбільш пріоритетними ми вважаємо пропозиції, що стосуються послуг ДРАЦС, паспортних послуг, а також адміністративних послуг соціального характеру, оскільки ці групи послуг є дуже запитувані серед населення й додатково впливають на можливість надання комплексних послуг за моделлю життєвих ситуацій.

Значна кількість пропозицій стосується різних органів державної влади, тому їх імплементація може відбуватися одночасно.

Дуже важливо, що сфера адміністративних послуг є в пріоритетах Президента України та Уряду. Це відкриває можливості для швидкої реалізації пропозицій, які максимально враховують і укази Президента України, спрямовані на поліпшення якості надання адміністративних послуг (№ 558/2019 та № 647/2019).

В рамках реалізації пропозицій першої редакції Білої книги, треба відзначити активну роботу над впровадженням змін зі сторони Комітету Верховної Ради з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування, що забезпечив прийняття законодавчих ініціатив у сфері адміністративних послуг. Також суттєвих зусиль було докладено Мінцифри, Мінрегіоном, Мінсоцполітики щодо покращення доступу до адміністративних послуг у ЦНАП. Водночас, незважаючи на постійну комунікацію, на жаль, не було досягнуто успіхів у сферах ДРАЦС, державної реєстрації нерухомості і бізнесу, пенсійних послуг. Також ще не знаходять підтримки ініціативи щодо інтеграції окремих податкових послуг у ЦНАП.

ПЕРЕЛІК КЛЮЧОВИХ ЗАІНТЕРЕСОВАНИХ СТОРІН

Антимонопольний комітет України

Асоціації органів місцевого самоврядування

Верховна Рада України

Державна міграційна служба України

Державна податкова 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 аграрної політики та продовольства України

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

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». Напряму 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

