

Рекомендації щодо проведення реформ у сфері адміністративних послуг

Рекомендації експертів громадянського суспільства, надані в робочих групах при Національній раді відновлення України

1. Територіальне віддалення (недоступність) адміністративних послуг внаслідок укрупнення територіальних громад і районів, оптимізації територіальної мережі центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ)

1.1. Більшість базових адміністративних послуг делеговані для безпосереднього виконання органам місцевого самоврядування (ОМС), зокрема: РАЦС; реєстрація нерухомості, бізнесу, землі, транспортних засобів; адмінпослуги соціального характеру.

1.2. У сфері делегованих повноважень ОМС мають достатній рівень організаційної автономії від ЦОВВ, не залежать від суб'єктивізму поточних керівників ЦОВВ (як-от, у питанні бар'єрів доступу до професії державними реєстраторами), але перебувають під фаховим відомчим контролем таких ЦОВВ (розгляд скарг в адміністративному порядку; коректність роботи у реєстрах тощо).

1.3. Послуги, що з певних причин не можуть бути делеговані ОМС повністю, інтегровані до ЦНАП як до фронтофісів, зокрема паспортні послуги; видача посвідчень водія; пенсійні послуги тощо.

1.4. ЦНАП з їх територіальними точками доступу — віддаленими робочими місцями, територіальними підрозділами — функціонують у всіх територіальних громадах (або принаймні в громадах з понад 10 тис. мешканців). Територіальні громади, які не мають власного ЦНАП, забезпечують надання послуг своїм мешканцям через механізми співпраці територіальних громад.

1.5. Міністерства та інші ЦОВВ всебічно сприяють ОМС у виконанні делегованих повноважень і повноважень, що визначені для надання через ЦНАП.

2. Брак власних ресурсів системи надання адміністративних послуг (для розвитку мережі ЦНАП, цифровізації та цифрової інфраструктури послуг) через безоплатність багатьох адмінпослуг чи неадекватність (мізерність) розмірів адміністративних зборів. Залежність від донорської допомоги, суб'єктивізму керівників, незаконні платежі за адмінпослуги

2.1. Система надання адміністративних послуг, зокрема і місцеві бюджети в частині адмінпослуг, «самоокупна» на рівні щонайменше 80 %, які покриваються шляхом достатньої компенсаційності адміністративних зборів за платні адмінпослуги (безоплатними є адмінпослуги соціального характеру, реєстрація народження і смерті, видача першого паспорта).

2.2. Плата за базові адміністративні послуги (адміністративний збір) встановлена законом з урахуванням обґрунтованих розрахунків її «собівартості» та соціальної ваги послуги, а також позицій асоціацій органів місцевого самоврядування.

2.3. Плата за електронні адміністративні послуги встановлена в меншому розмірі, ніж за такі ж послуги, що отримуються офлайн, щоб стимулювати електронні звернення.

2.4. Незаконні платежі у сфері адмінпослуг припинені, зокрема за паспортні послуги (ДП «Документ»), «шлюб за добу» (Міністерство юстиції України та суб'єкти господарювання), довідки про несудимість (державні підприємства у сфері управління Міністерства внутрішніх справ України) тощо.

2.5. 85 % плати за всі адміністративні послуги, які надаються ОМС або через ЦНАП ОМС, надходить до місцевих бюджетів. 15 % надходить до державного бюджету для адміністрування державних реєстрів та цифровізації адміністративних послуг.

3. Оцифрування окремих адмінпослуг без належного реінжинірингу процесів та зміни суті (природи) самих послуг, їх оптимізації (наприклад, реєстрація / декларування місця проживання чи видача довідки про несудимість)

3.1. Державна політика щодо пріоритетності та послідовності цифровізації адмінпослуг побудована на їх популярності (затребуваності), практичній потребі (проблемності та актуальності) для споживачів.

3.2. Перед цифровізацією передовсім аналізується можливість скасування послуги взагалі та/або її переведення у формат міжвідомчої взаємодії та/або спрощення її архітектури.

3.3. Пріоритетна увага приділяється захисту персональних даних, безпеці реєстрів / каналів доступу (у т. ч. від зовнішніх загроз), дотриманню правових стандартів адміністративної процедури.

4. Цифрова дискримінація громадян у частині надання окремих адмінпослуг, наприклад пропонування лише через застосунок «Дія» (єДопомога) або неврахування специфіки «споживачів» при визначенні каналів обслуговування

4.1. Послуги доступні для споживачів і цифровими, і фізичними (офлайн) каналами.

4.2. Для користувачів, які не можуть самостійно користуватися цифровими послугами, держава надає можливості використання цифрових посередників (наприклад, ЦНАП).

4.3. Для певних категорій споживачів коректно визначаються пріоритетні канали надання послуг (наприклад, для пенсійних послуг такими каналами мають бути офлайн-офіси, у т. ч. ЦНАП, а не стільки електронні канали).

**Віктор Тимошук,
експерт Коаліції РПР,
заступник Голови правління Центру політико-правових реформ**

Рекомендації підготовлені в межах проєкту Коаліції Реанімаційний Пакет Реформ «Посилення громадянського суспільства України в процесі прийняття рішень», який фінансується Ініціативою «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства України», що реалізується ІСАР Єднання у консорціумі з Українським незалежним центром політичних досліджень (УНЦПД) та Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ) завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст рекомендацій не обов'язково відображає погляди ІСАР Єднання, погляди Агентства США з міжнародного розвитку або Уряду США.



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

