

ЗВІТ

**за результатами проведеного на запит
Комітету Верховної Ради України з питань організації
державної влади, місцевого самоврядування, регіонального
розвитку та містобудування дослідження практики застосування
та ефективності законодавства з організації надання
адміністративних послуг, здійсненого за сприяння
Вестмінстерської фундації за демократію
в рамках виконання контрольної функції Комітету**

червень 2022 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Розділ 1. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» № 943-IX від 03.11.2020 р.....	6
1.1. Передумови та підстави для ухвалення Закону № 943-IX від 03.11.2020 р.....	6
1.2. Загальна інформація про Закон № 943-IX від 03.11.2020 р.....	8
Розділ 2. Узагальнення результатів відповідей на запит на інформацію від Комітету.....	9
2.1. Узагальнені результати відповідей учасників опитування щодо ефективності заходів, запроваджених для покращення доступу до адміністративних послуг.....	14
2.2. Узагальнені результати відповідей учасників опитування щодо впливу запроваджених заходів на ефективність організації роботи центрів надання адміністративних послуг та покращення якості послуг, що надаються через такі центри.....	18
2.3. Узагальнені результати відповідей учасників опитування щодо напрямів покращення доступу до адміністративних послуг та якості їх надання.....	21
Розділ 3. Рекомендації Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування за наслідками проведеного засідання	23
<i>Додатки:</i>	
Додаток 1. Запит на інформацію.....	28
Додаток 2. Гендерний аналіз та аналіз різноманітності Закон № 943-IX від 03.11.2020 р.....	35
Додаток 3. Витяг з протоколу засідання підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування від 16 лютого 2022 року.....	46
Додаток 4. Рішення Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування «Про інформацію щодо результатів проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг,	

здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету» від 16 лютого 2022 року.....51

Додаток 5. Лист Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування до Кабінету Міністрів України із запитом про надання інформації про стан виконання органами виконавчої влади та іншими державними органами Закону України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2022 р.....54

Додаток 6. Доручення Прем'єр-міністра України міністрам, іншим керівникам центральних органів виконавчої влади, начальникам обласних, Київської міської військових адміністрацій щодо розгляду запиту Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування55

Вступ

Комітет Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування в рамках виконання контрольної функції за сприяння та підтримки Вестмінстерської фундації за демократію провів аналіз ефективності застосування Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» (03.11.2020, № 943-IX)¹ (далі - Закон).

В процесі оцінки було використано існуючі методи здійснення аналізу практики застосування законодавства (post-legislative scrutiny, PLS), що були підготовлені Вестмінстерською фундацією за демократію з урахуванням відповідної практики застосування вказаних методів парламентом Великобританії.

Метою даного аналізу є дослідження ефективності впливу Закону № 943 - IX на організацію та підвищення якості надання адміністративних послуг в умовах реформи децентралізації влади, а також заходів щодо розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) органами місцевого самоврядування у зв'язку із ліквідацією таких центрів, утворених районними державними адміністраціями.

На підставі проведеного аналізу, у разі виявлення неефективності чи недостатньої ефективності запроваджених заходів, Комітет буде ініціювати внесення змін до законодавства щодо посилення підтримки територіальних громад в напрямку розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та підвищення якості надання адміністративних послуг мешканцям.

З огляду на необхідність убезпечення громадян України та представників бізнес середовища від можливого негативного впливу заходів, запроваджених відповідно до Закону, Комітетом було досліджено наступні питання:

- Наскільки запроваджені заходи покращили доступ до адміністративних послуг?
- Чи вплинули ці заходи на ефективність організації роботи ЦНАП?
- Чи покращилася якість послуг, що надаються через ЦНАП?
- Чи існують перешкоди, що ускладнюють окремим чи більшості громадян мати однаковий доступ до адміністративних послуг? Яких груп населення стосуються ці перешкоди (жінок, чоловіків, молоді та людей похилого віку, людей з обмеженими можливостями, людей певних релігійних поглядів чи певного етнічного походження чи інших груп)?

¹ Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі: Закон України від 03.11.2020 р. № 943-IX [Електронний ресурс]. – Режим доступу. // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>

- Які в подальшому дії необхідно здійснити органам влади, щоб покращити доступ до адміністративних послуг та якість їх надання мешканцям громад?

Розділ 1. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» (03.11.2020, № 943-IX)

1.1. Передумови та підстави для ухвалення Закону № 943-IX від 03.11.2020 р.

Розвиток та вдосконалення системи надання адміністративних послуг і формування мережі ЦНАП є одним з головних пріоритетів реформи децентралізації влади в Україні та основою для формування сервісної держави — держави для громадян і бізнесу.

Особлива відповідальність у цьому питанні лежить на органах місцевого самоврядування. Саме якісно організоване надання адміністративних послуг є показником ефективності управління, від якого залежить рівень задоволеності громадян діями влади.

Безперечно, що забезпечити успіх цього процесу можна за наявності єдиних підходів і критеріїв визначення належного ЦНАП, зокрема таких, як:

широкий перелік послуг (важливим для громадян є можливість отримати найбільш затребувані послуги, до яких належать: реєстраційні послуги (послуги з реєстрації місця проживання, актів цивільного стану, бізнесу, нерухомості, земельних ділянок), паспортні послуги (вклеювання фото, отримання біометричних паспортів), послуги соціального характеру (призначення субсидій і допомог), інші послуги, що надаються органами місцевого самоврядування (земельні, житлові, з питань архітектури та будівництва));

доступність і якість обслуговування (серед основних пріоритетів в роботі ЦНАП є територіальна доступність (зручне місцезнаходження), фізична доступність (зручний графік роботи, безбар'єрний доступ для всіх громадян, відкритий простір приміщення, наявність електронної черги, можливість безготівкової оплати адміністративних послуг на місці) та інформаційна доступність (наявність сайту та повнота його наповнення, наявність рецепції, роздаткових інформаційних матеріалів, можливість отримати консультацію, використання інших методів інформування громадян), а також підготовлений персонал);

наближеність послуг до мешканців громади (наявність територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених робочих місць адміністраторів).

Прикладів дійсно належних ЦНАП на сьогодні є багато як в обласних центрах, так і в новостворених територіальних громадах. Разом з тим, в умовах зміни системи адміністративно-територіального устрою та реформи децентралізації потребувала змін і система організації надання адміністративних послуг, суть якої полягає у забезпеченні максимальної доступності громадян до адміністративних послуг.

У цьому контексті законодавчо закріплена модель створення ЦНАП, коли на одній території одночасно функціонують два ЦНАП, один з яких утворено

районною державною адміністрацією, а другим органом місцевого самоврядування, стала невиправданою з точки зору використання як фінансових так і людських ресурсів.

Отже, необхідним завданням було внесення змін до діючого законодавства, спрямованих на оптимізацію мережі та функціонування ЦНАП та підвищення якості надання адміністративних послуг.

1.2. Загальна інформація про Закон № 943-IX від 03.11.2020 р.

Закон розроблено з метою покращення стану справ у сфері надання адміністративних послуг. До основних положень закону належать:

1) оптимізація мережі та функціонування ЦНАП, зокрема:

створення єдиної моделі ЦНАП, які утворюються органами місцевого самоврядування та ліквідація ЦНАП, утворених районними державними адміністраціями, у тому числі шляхом їх трансформації до ЦНАП, утворених органами місцевого самоврядування;

надання повноважень Уряду встановлювати вимоги до ЦНАП;

надання через ЦНАП усіх послуг, які надаються органом місцевого самоврядування на відповідній території;

розширення доступу до послуг шляхом надання можливості старостам здійснювати окремі завдання адміністратора;

2) удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі;

3) розв'язання інших проблем у сфері надання адміністративних послуг, зокрема запровадження механізму моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Крім того, прикінцевими та перехідними положеннями Закону встановлені завдання міським, селищним, сільським радам, що представляють інтереси територіальних громад з населенням:

1) понад 10 тисяч мешканців, - утворити ЦНАП відповідно до цього Закону до 1 січня 2023 року;

2) менше 10 тисяч мешканців, - утворити ЦНАП відповідно до цього Закону (у разі виділення відповідного державного фінансування на будівництво, реконструкцію, облаштування приміщень та забезпечення обладнанням таких центрів) до 1 січня 2024 року. При цьому зазначені органи місцевого самоврядування можуть утворювати ЦНАП за рахунок коштів відповідного місцевого бюджету та інших не заборонених законодавством джерел і раніше 1 січня 2024 року.

За соціально-економічним прогнозом реалізація Закону буде характеризуватися значним покращенням стану справ у сфері надання адміністративних послуг². Цей Закон ухвалено Верховною Радою України 3 листопада 2020 року, а набрання ним чинності відбулося 29 листопада 2020 року.

² Пояснювальна записка до проекту Закону України про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі (реєстр № 2679 від 26.12.2019 р.). [Електронний ресурс]. – Режим доступу. // <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=67789&pf35401=516375>

Розділ 2. Узагальнення результатів відповідей на запит на інформацію від Комітету

Для проведення належного аналізу ефективності Закону № 943-IX від 03.11.2020 р. перед Комітетом стояло завдання - зібрати відповідну інформацію і доказову базу за допомогою осіб, які володіють відповідними знаннями, професійною компетентністю чи досвідом отримання адміністративних послуг.

З метою проведення якісного аналізу, головою підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування Л.Білозір, секретаріатом Комітету та експертом Вестмінстерської фундації за демократію було розроблено Запит на інформацію до громадськості, що містив широкий спектр запитань, що безпосередньо стосувалися ефективності реалізації Закону. *(текст Запиту на інформацію наведено в Додатку 1 до Звіту)*

Відповідаючи на цей запит, учасники опитування отримали можливість поділитися своїм досвідом, висловити свою експертну думку та допомогти Комітету краще з'ясувати, чи позначилися, передбачені Законом заходи, на покращенні їхнього доступу до адміністративних послуг.

Наведені питання були орієнтовними, тому громадянам, надавалась можливість відповідати не на всі питання, а лише на ті, що стосувалися, насамперед, їх досвіду отримання адміністративних послуг. Окрім того, респонденти мали змогу надавати інформацію про інші, не згадані в переліку аспекти за даною тематикою. Не бралась до уваги інформація на теми, що не пов'язані з аналізом ефективності зазначеного Закону, а також не надавались відповіді на індивідуальні або колективні заяви/скарги стосовно надання адміністративних послуг.

Платформою для збору інформації Комітет обрав вебзастосунок для адміністрування опитування Google Форми. Запит був відкритий для відповідей з 22 листопада 2021 року до 15 січня 2022 року.

За вказаний період було отримано **1013 відповідей** на запит.

Участь в опитуванні взяли:

- повнолітні жінки - 828 осіб (81,7 %) і чоловіки – 185 осіб (18,3 %);
- представники вікової групи від 26 до 39 років - 439 опитаних (43,3 %), від 40 до 59 років – 502 опитаних (49,6 %), кількісний склад учасників опитування вікової групи від 18 до 25 років та від 60 років і старше становить рівно по 60 опитаних (3,6 %);
- фізичні особи (78,5 %). Крім того участь в опитуванні взяли працівники ЦНАП (8 %), посадові особи місцевого самоврядування (7,4 %), державні службовці (4,5 %), представники бізнесу (1,6 %).



Більшість учасників опитування мають вищий рівень освіти - 84,3 %, базову вищу освіту мають 9,2 % опитаних, середній та неповний середній рівень освіти - 5%, дві та більше вищі освіти - 1,5 % учасників опитування.

Надзвичайно важливим для Комітету стала можливість дослідити відповіді на питання за широким регіональним розподілом - участь в опитування взяли представники 22 областей України. Найактивнішими учасниками були представники з Вінницької, Дніпропетровської, Харківської областей та міста Києва.



Комітетом у запиті були запропоновані питання, які дозволили дослідити доступність адміністративних послуг з точки зору гендерного аспекту.

Було вивчено інформацію щодо наявності перешкод, що ускладнюють окремим чи більшості громадян можливість однакового доступу до адміністративних послуг, зокрема, Комітет цікавило чи ці перешкоди стосуються надання послуг жінкам, чоловікам, молоді та людям похилого віку, особам з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, людей певних релігійних поглядів чи певного етнічного походження чи інших груп.

Більшість респондентів, які відповіли на це питання зазначили про відсутність перешкод у доступі до адміністративних послуг (90,5 %), разом з тим 9,5% опитаних вказали на наявність проблемних питань, що перешкоджають вільному доступу до адміністративних послуг, серед яких:

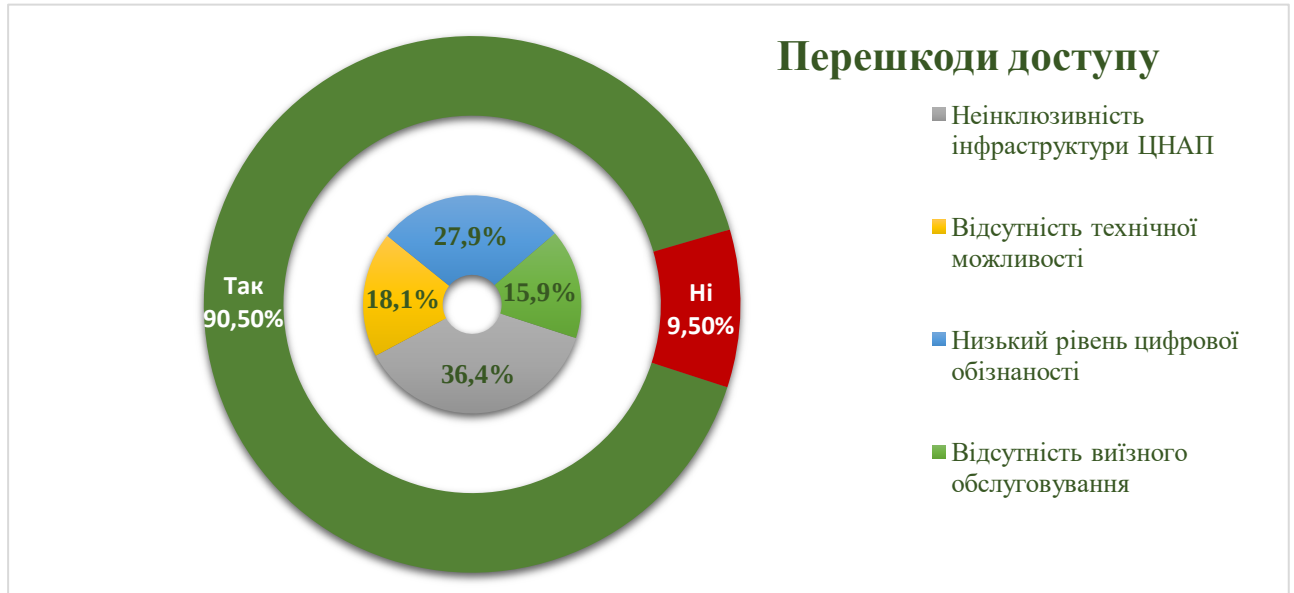
- неінклюзивність інфраструктури деяких ЦНАП, що унеможлиблює доступ до адміністративних послуг осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (будівлі ЦНАП необлаштовані пандусами або вони є незручними, відсутні сенсорні інформаційні кіоски, що адаптовані для використання людьми з інвалідністю, зокрема відсутні умови для обслуговування осіб з вадами слуху та зору) (36,4%);

- відсутність у людей похилого віку необхідної технічної можливості задля доступу до адміністративних послуг (відсутні інтернет зв'язок, мобільні гаджети, електронний цифровий підпис тощо) (18,1%);

- низький рівень цифрової обізнаності осіб похилого віку (27,9%);

- відсутність можливості здійснювати виїзне обслуговування маломобільних груп населення та осіб похилого віку (15,9%);

- необхідність проходити додаткову верифікацію особам з тимчасово окупованих територій при зверненні за послугами Державної міграційної служби України, що збільшує термін надання послуги.



Крім того, незалежним експертом із гендерних питань, доктором Марією Мусмуті на основі результатів відповідей на запит на інформацію від Комітету був проведений гендерний аналіз та аналіз різноманітності Закону № 943-IX від 03.11.2020 р.

Аналіз мав на меті перевірити, якою мірою Закон дійсно приніс однакову користь чоловікам і жінкам, або чи існують бар'єри, пов'язані з гендерною ознакою. Зібрана інформація та проведений аналіз дозволили зробити наступні висновки:

- з огляду на відповіді учасників опитування не було виявлено прямих, гендерно-специфічних бар'єрів у доступі чи отриманні послуг. Однак, враховуючи те, що жінки користуються адміністративними послугами частіше, ніж чоловіки, стать у поєднанні з іншими характеристиками, такими як вік, інвалідність, мобільність, може мати різний вплив на жінок, які користуються адміністративними послугами, порівняно з чоловіками;

- перешкоди для рівного доступу до адміністративних послуг були визначені стосовно осіб з інвалідністю та людей старшого віку, а також відповідно до етнічного походження чи статусу;

- основні перешкоди стосувалися доступності в широкому сенсі, охоплюючи фізичну, а також цифрову доступність. Фізичні бар'єри стосувалися приміщень, недоступних будівель або технологій та інфраструктури, тоді як цифрові бар'єри стосувалися доступу до інформації, Інтернету та послуг, що пропонуються онлайн або в цифровій формі;

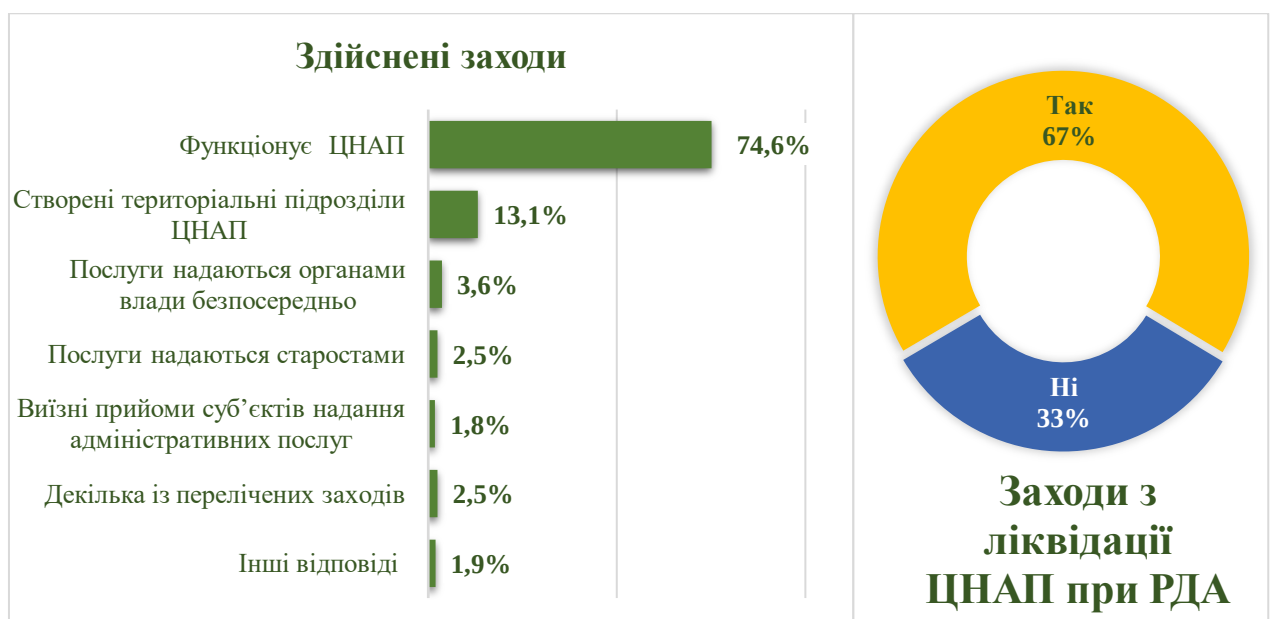
- виявлена відсутність пристосувань для усунення цих перешкод. Відповіді не вказують на те, що існували рішення для усунення цих бар'єрів. Натомість визначені групи населення мали нерівний доступ порівняно з іншими.

На думку експерта, ці висновки викликають деякі важливі занепокоєння щодо ефективності Закону. По- перше, тому, що більшість громадян вікових груп, які користуються цими послугами, можуть відчувати подібні бар'єри. По- друге, з огляду на те, що сам Закон значною мірою зосереджений на електронних послугах для громадян, відсутність доступу до цих послуг для ключових груп викликає занепокоєння щодо ефективності Закону та того, наскільки він може обслуговувати всіх користувачів рівноправно. *(повний текст гендерного аналізу та аналізу різноманітності Закону № 943-IX від 03.11.2020 р. наведено в Додатку 2 до Звіту).*

2.1. Узагальнені результати відповідей учасників опитування щодо ефективності заходів запроваджених для покращення доступу до адміністративних послуг

Учасники опитування зазначили, що у більшості регіонів України були здійснені заходи, які дозволили покращити стан справ у сфері надання адміністративних послуг.

Крім того 67% опитаних відповіли, що на території їх територіальних громад були здійснені заходи щодо ліквідації ЦНАП, утворених при районних державних адміністраціях. Інші 33% учасників опитування зазначили, що на території їх територіальних громад таких заходів здійснено не було, оскільки районні державні адміністрації на цих територіях відсутні.



При цьому 66 % респондентів зазначають, що заходи з ліквідації ЦНАП не були перешкодою для отримання адміністративних послуг, 31 % - не знають відповіді на це питання, оскільки не зверталися за адміністративними послугами до ЦНАП при районних державних адміністраціях. Разом з тим 3 % - стикалися з випадками, що перешкоджали в отриманні адміністративних послуг під час здійснення заходів із ліквідації ЦНАП.

Найбільш поширеною перешкодою в доступі до адміністративних послуг під час здійснення заходів з ліквідації ЦНАП, утворених при районних державних адміністраціях, 37,8 % учасників опитування назвали повну відсутність можливості отримати адміністративні послуги, оскільки ЦНАП при районних державних адміністраціях було ліквідовано, а органами місцевого самоврядування ЦНАП не було утворено. Крім того 10,9 % зазначили, що не змогли в ЦНАП, утворених органами місцевого самоврядування, отримати ті послуги, які раніше отримували в ЦНАП при районних державних адміністраціях. 24,3 % - зазначили, що такою перешкодою стала відсутність у територіальних громад приміщень для розміщення ЦНАП, належне матеріально-

технічного забезпечення новоутворених ЦНАП, а також відсутність можливості отримати послуги у зв'язку із відсутністю доступу до відповідних державних реєстрів. Ще одною перешкодою, з якою зіткнулися 27 % учасників опитування стала - недостатня кількість персоналу ЦНАП органів місцевого самоврядування. ЦНАП в таких громадах виявилися не готовими до збільшення персоналу та навантаження у зв'язку із обслуговуванням більшої кількості населення, що почало звертатися з інших населених пунктів громади. Це призвело до черг, і як наслідок - до зниження якості надання адміністративних послуг.



Разом з тим, більшість опитаних зазначають, що заходи, які були запроваджені Законом для покращення доступу до адміністративних послуг та якості надання адміністративних послуг, досягли своєї мети та були ефективними.



Учасники опитування показали значну обізнаність щодо функціонування ЦНАП.

Пріоритетним джерелом отримання інформації про діяльність ЦНАП 38 % респондентів вважають вебсайти ЦНАП або вебсайти органів місцевого самоврядування, які їх утворили. З огляду на те, що найбільша вікова група учасників опитування охоплює осіб у віці від 26 до 59 років, які мають навички користування інформаційними ресурсами, то зрозумілим є отримання інформації з мережі Інтернет (18 %) або зі сторінок центрів в соціальних мережах (9,4 %). Крім того поширенню інформації про діяльність ЦНАП сприяють різні тематичні заходи, що проводяться в новоутворених територіальних громадах, а також інформаційні листівки, буклети, банери. Мешканці громад також є джерелом поширення інформації про ЦНАП. 17,3% респондентів зазначили, що отримали таку інформацію від друзів, сусідів, родичів. Ще одним джерелом поширення інформації про діяльність ЦНАП 3,9 % опитаних зазначили засоби масової інформації – місцеві газети, телебачення, радіо.



Відповідно до пункту 10 частини першої статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги» державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується, зокрема, на принципі доступності та зручності для суб'єктів звернень³.

Враховуючи зазначене, важливим для Комітету було визначення стану територіальної доступності громадян до ЦНАП послуг після заходів спрямованих на розбудову відповідної мережі ЦНАП органами місцевого самоврядування у зв'язку із їх ліквідацією при районних державних адміністраціях.

³ Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу. // <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

Учасникам опитування було запропоновано вказати відстань до найближчого ЦНАП. За наслідками опитування були встановлені наступні результати: про те, що відстань до найближчого ЦНАП складає до 1 км повідомило 41% опитаних; від 1 до 2 км – 15%; від 2 до 5 км – 16%; від 5 до 10 км – 10%; від 10 до 20 км – 11%; більше 20 км – 7%.



З огляду на дані результати можна відзначити позитивний стан територіальної доступності громадян до центрів ЦНАП. Водночас, відзначаємо, що в окремих випадках опитуванні повідомили про далеку відстань (більше 20 км – 7%) до ЦНАП.

2.2. Узагальнені результати відповідей учасників опитування щодо впливу запроваджених заходів на ефективність організації роботи центрів надання адміністративних послуг та покращення якості послуг, що надаються через такі центри

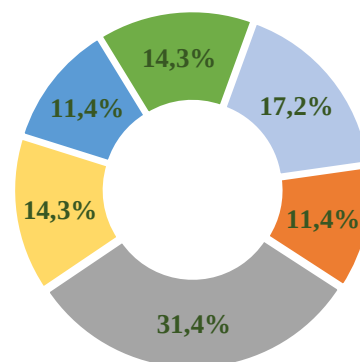
Обізнаність громадян щодо можливості отримати адміністративні послуги через ЦНАП підтверджує ще й те, що за адміністративними послугами до ЦНАП зверталось 93,3 % респондентів.

Зверталися до ЦНАП



Не звертались до ЦНАП з причин

- Незручне розташування
- Незручний графік роботи
- Відсутність в переліку послуг, які мені необхідні
- Звертався безпосередньо до суб'єкта надання послуг
- Не було необхідності
- Інше



Серед опитаних, які не зверталися за отриманням адміністративних послуг до ЦНАП, 31,4 % зазначили, що причиною стала відсутність необхідних послуг в переліку послуг ЦНАП, 17,2 % вказали на незручне розташування ЦНАП, 14,3 % - зверталися безпосередньо до суб'єкта надання адміністративних послуг.

Серед послуг, які учасники опитування отримували через ЦНАП найбільш популярними є послуги у сфері соціального захисту, громадянства та міграції, у сфері земельних відносин та екології, будівництва та нерухомості, а також послуги з реєстрації актів цивільного стану.

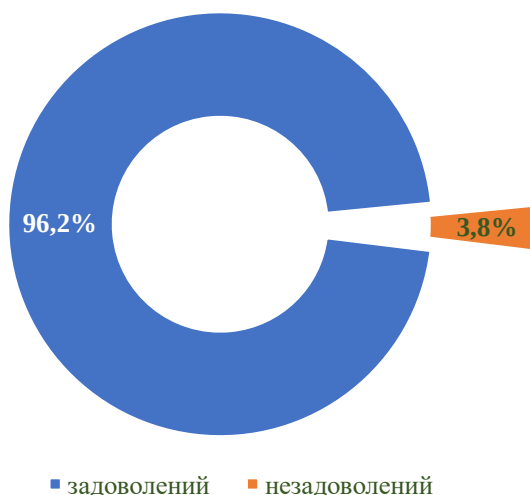


При цьому 96,5% респондентів повністю задоволені якістю надання адміністративних послуг в ЦНАП. Разом з тим, учасники опитування, які за результатами звернення до ЦНАП залишилися незадоволені якістю надання адміністративних послуг, серед причин незадоволеності зазначають такі:

- відмова в прийнятті документів - 37,1% опитаних - серед основних причин такої відмови учасники опитування зазначають про відсутність в ЦНАП необхідних спеціалістів (державних реєстраторів, спеціалістів з земельних питань, з питань архітектури та містобудування, кадастрових реєстраторів), вимога для подання документів не передбачених для отримання послуги. Крім того багато ЦНАП не зважають на принцип екстериторіальності та не бажають приймати заявників з інших адміністративно-територіальних одиниць. Також учасники опитування зазначають, що в деяких ЦНАП неможливо отримати послуги, які раніше можна було отримати в ЦНАП при районних державних адміністраціях та доводиться витратити час на відвідування обласного центру;
- некомпетентність адміністраторів - 22,9 % учасників опитування вказують на надання неповної інформації щодо отримання послуги, недостатність консультацій, неввічливе ставлення до відвідувачів;
- порушення термінів надання адміністративних послуг - 20 % опитаних звернули увагу на несвоєчасність надання адміністративних послуг, затягування строків розгляду заяви, невчасне повідомлення про можливість отримати результати адміністративної послуги;
- черги та непристосоване приміщення - 20 % опитаних вказали, що недостатня кількість адміністраторів є однією з основних причин наявності черг.

Окрім того, опитані також зазначають, що приміщення деяких ЦНАП потребують ремонту, не пристосовані для можливості заповнення заяв, часто бракує оргтехніки та меблів, відсутні зона очікування та інформування, інформаційні стенди, бракує дитячої кімнати, можливості на місці сплатити за послугу.

Якість послуг в ЦНАП



Причини незадоволення якістю послуг в ЦНАП



Крім того серед проблемних питань, з якими стикалися учасники опитування під час звернення до ЦНАП, більшість опитаних зазначили неможливість скористатися послугами з реєстрації актів цивільного стану або складність отримання таких послуг, через необхідність спочатку відвідувати відділи ДРАЦ, а потім йти до ЦНАП. Про таку необхідність вказали 7,7 % опитаних.

Ще одним питанням, яке на думку респондентів необхідно вирішити якнайшвидше – питання забезпечення надання через ЦНАП послуг Пенсійного фонду України.

Разом з тим 90 % учасників опитування відзначають суттєве покращення якості надання адміністративних послуг в ЦНАП.

2.3. Узагальнені результати відповідей учасників опитування щодо напрямів покращення доступу до адміністративних послуг та якості їх надання

У результаті проведеного опитування було зафіксовано, що учасники опитування в цілому відзначають добре організовану органами місцевого самоврядування діяльність ЦНАП, створену базову інфраструктуру приміщень і електронних сервісів, заповненість штатів, підготовлений компетентний персонал і налагоджену роботу.

Також позитивно оцінюють заходи, які здійснює держава в напрямку забезпечення доступності адміністративних послуг та покращення якості їх надання.

Разом з цим 41,3 % опитаних вважають, що для підвищення результативності запроваджених заходів необхідні зміни.

Перш за все учасники відмічають необхідність продовження створення ЦНАП в новоутворених територіальних громадах. Крім того, потребує вирішення питання забезпечення адміністративними послугами громадян, які мешкають у віддалених від центру громади населених пунктах. Учасники опитування зазначають, що навіть покладення обов'язків із надання адміністративних послуг на старосту, не вирішує цього питання. Старости не спроможні в повній мірі забезпечити мешканців старостинського округу адміністративними послугами, а нерегулярне транспортне сполучення та значна віддаленість від центру громади є суттєвою перешкодою в отриманні адміністративних послуг, особливо для осіб віком від 60 років і старше.

Це потребує зваженого та грамотного підходу до створення у кожній громаді мережі територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених робочих місць адміністраторів.

Учасники опитування поінформували про необхідність розширення переліку послуг, які надаються в ЦНАП. Особливо ними звертається увага на необхідність запровадження надання через ЦНАП послуг Пенсійного фонду, забезпечення надання повного спектру послуг з реєстрації актів цивільного стану, а також спрощення процедур отримання таких послуг. Для вирішення даного питання до уваги мають бути взяті кількість населення громади і фінансова спроможність органу місцевого самоврядування у наданні таких послуг.

Респонденти вказують на необхідність державної фінансової підтримки на створення або реконструкцію ЦНАП, врегулювання питання доступу до державних реєстрів та баз даних, безперебійної роботи мережі Інтернет.

Необхідність здійснення заходів для постійного професійного навчання адміністраторів та підвищення їх кваліфікації зазначається учасниками опитування як елемент підвищення якості надання адміністративних послуг.

Також серед заходів, які необхідно здійснити для забезпечення доступності адміністративних послуг, опитуванні вказують на необхідність посилення

контролю за своєчасністю розроблення Кабінетом Міністрів України нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність до діючого законодавства. Так, учасники опитування зазначають про неможливість з 01.01.2022 року отримати послуги з реєстрації або зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб, оскільки Кабінетом Міністрів України не забезпечено розробку відповідних нормативно-правових актів, які необхідні для реалізації Закону України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» № 943-IX від 03.11.2020 р.⁴.

Переведення надання адміністративних послуг в електронну форму зазначається серед заходів які покращать доступність послуг. Разом з цим, респонденти повідомляють про необхідність підвищення цифрової грамотності населення та забезпечення на всій території держави безперебійного доступу до широкосмугового Інтернету. На сьогодні мешканці невеликих територіальних громад не мають можливості скористатися електронними сервісами.

Окрім того, надзвичайно важливим зазначається – впровадження в ЦНАП системи електронної черги та можливості попереднього запису на отримання послуги, а також системи електронного документообігу між суб'єктами звернення та суб'єктами надання адміністративної послуги.

Також учасники опитування вказують на необхідність посилення відповідальності суб'єктів надання адміністративних послуг за порушення строків розгляду заяв на отримання адміністративних послуг, а також посилення контролю з боку Кабінету Міністрів України та профільних міністерств за дотриманням територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади вимог законодавчих актів щодо надання адміністративних послуг через ЦНАП.

⁴ Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні № 1871-IX від 05.11.2021 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу. // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/1871-20#Text>

Розділ 3. Рекомендації Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування, ухвалені за результатами проведеного засідання

Відповідно до частини першої статті 38 Закону України «Про комітети Верховної Ради України» 16 лютого 2022 року на засіданні підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур було розглянуто питання про результати проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету *(витяг з протоколу засідання підкомітету наведено у Додатку 3 до Звіту)*.

На засіданні підкомітету були присутні народні депутати України – члени комітету, представники Кабінету Міністрів України, а також представники Всеукраїнських асоціацій органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг. Під час засідання підкомітету відбулося обговорення результатів дослідження та рекомендацій за наслідками проведеного дослідження між народними депутатами України та запрошеними учасниками .

Народні депутати України – члени Комітету зазначили, що інформація, яку вони отримали під час консультацій із громадянами, представниками бізнесу, працівниками центрів надання адміністративних послуг, органами місцевого самоврядування щодо ефективності та якості надання адміністративних послуг в умовах реформи децентралізації влади, повністю відповідає результатам проведеного на запит Комітету дослідження.

Представники Всеукраїнських асоціацій органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг також повідомили що результати дослідження відображають сучасний стан справ у системі надання адміністративних послуг та за інформацією членів асоціацій, які прийняли участь у дослідженні, громадяни задоволені рівнем сервісу та обслуговування в центрах надання адміністративних послуг і зазначають, що якість надання послуг в центрах вища в порівнянні з якістю послуг, які надаються безпосередньо представниками органів влади.

16 лютого 2022 року за ініціативи народних депутатів України – членів Комітету питання про результати проведеного дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету, було заслухано на засіданні Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування.

Задля максимально повного розгляду даного питання на засідання Комітету, що відбувався в режимі відеоконференції, були запрошені представники Кабінету Міністрів України, Міністерства розвитку громад та

територій України, центрів надання адміністративних послуг та всеукраїнських асоціацій органів місцевого самоврядування.

У ході засідання голова підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур Л.Білозір ознайомила присутніх із метою і основними результатами проведеного дослідження та відзначила, що аналіз даних опитування дозволяє зробити висновок про ефективність Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» № 943-IX від 03.11.2020 р., а також запроваджених ним заходів, спрямованих на організацію та підвищення якості надання адміністративних послуг в умовах реформи децентралізації, та розбудову мережі ЦНАП органами місцевого самоврядування у зв'язку з ліквідацією ЦНАП при районних державних адміністраціях.

Очільниця підкомітету поінформувала, що в цілому можна констатувати позитивну тенденцію щодо покращення якості надання адміністративних послуг через ЦНАП. Водночас, існує необхідність в удосконаленні діяльності ЦНАП і покращенні якості надання адміністративних послуг.

Враховуючи зазначене, на підставі зафіксованих проблем, які за результатами проведеного опитування є найбільш актуальними для ЦНАП, Комітетом були напрацьовані наступні Рекомендації органам державної влади та органам місцевого самоврядування щодо розвитку системи надання адміністративних послуг:

1. Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування:

1.1. Посилити заходи парламентського контролю щодо виконання Кабінетом Міністрів України завдань, визначених законами України, особливо в частині своєчасності розроблення Урядом України нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність до діючого законодавства.

2. Кабінету Міністрів України:

2.1. Забезпечити належну координацію діяльності міністерств та інших центральних органів виконавчої влади щодо формування та реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг;

2.2. Вжити заходів щодо посилення контролю міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади за дотриманням строків розгляду заяв на отримання адміністративних послуг, що належать до їх компетенції та територіальних органів;

2.3. Забезпечити неухильне дотриманням територіальними органами центральних органів виконавчої влади вимог законодавчих актів щодо надання адміністративних послуг через ЦНАП;

2.4. Забезпечити надання повного спектру послуг з реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП, а також спрощення процедур їх надання;

2.5. Вжити заходів щодо інтеграції адміністративних послуг пенсійного характеру (пенсійного забезпечення) до ЦНАП, особливо у сільській місцевості.

2.6. Оптимізувати кількість звітної інформації, що подається центральним органам виконавчої влади щодо діяльності ЦНАП з метою зменшення адміністративного навантаження на працівників ЦНАП.

3. Міністерству цифрової трансформації України:

3.1. Забезпечити ефективне використання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП з урахуванням етапності їх створення відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» від 3 листопада 2020 року № 943-IX, в тому числі з урахуванням кількості населення, географії (складу) укрупнених територіальних громад, співмірності державного фінансування до розміру громади. При розподілі субвенції звертати увагу на громади, які звертаються за державною підтримкою щодо розбудови існуючої мережі ЦНАП за рахунок утворення територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених робочих місць адміністраторів, а також розглянути можливість виділення державного фінансування на утворення ЦНАП в громадах з населенням до 10 тисяч мешканців територіально відділених від ЦНАП, утворених іншими громадами;

3.2. Забезпечити підтримку та координацію процесу підключення адміністраторів ЦНАП до необхідних реєстрів (баз даних), інформаційних систем органів виконавчої влади та продовжити роботу щодо розбудови мережі швидкісного широкосмугового Інтернету;

3.3. Розробити та запровадити навчальні програми підвищення цифрової грамотності щодо навичок отримання адміністративних послуг в електронній формі для населення старше 60 років;

3.4. Продовжити роботу щодо переведення адміністративних послуг в електронну форму.

4. Міністерству розвитку громад та територій України:

4.1. Надавати методичну допомогу органам місцевого самоврядування щодо збереження територіальної доступності до послуг в укрупнених територіальних громадах, в тому числі із залученням до виконання відповідних повноважень старост (за рішенням місцевих рад).

5. Органам місцевого самоврядування:

5.1. Покращити інфраструктуру приміщень ЦНАП, доступність до приміщень осіб з інвалідністю, у тому числі для осіб з вадами зору та слуху забезпечити можливість оплати адміністративних послуг на місці;

5.2. Розглянути можливість встановлення системи електронної черги та організації попереднього запису на отримання адміністративних послуг;

5.3. Забезпечити надання власних адміністративних послуг виключно через ЦНАП;

5.4. Розглянути можливість розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, послугами, передбаченими розпорядженням Кабінету міністрів України від 16.05.2014 № 523;

5.5. Утворити, за необхідності, територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені робочі місця адміністраторів, з метою покращення територіальної доступності адміністративних послуг;

5.6. При прийнятті рішення щодо залучення старост до виконання повноважень адміністратора ЦНАП з надання адміністративних послуг, брати до уваги кількість населення старостинського округу та його віддаленість від центру громади з метою визначення оптимального переліку послуг, які вони можуть надавати;

5.7. Розглянути можливість забезпечення електронної взаємодії з органами виконавчої влади щодо надання адміністративних послуг (використовувати систему електронного документообігу із структурними підрозділами та систему електронної взаємодії з органами державної влади);

5.8. Забезпечити постійне професійне навчання адміністраторів та підвищення їх кваліфікації з метою підвищення якості надання адміністративних послуг;

5.9. Вжити заходів щодо посилення контролю за дотриманням строків розгляду заяв на отримання адміністративних послуг, що належать до компетенції органів місцевого самоврядування.

За наслідками розгляду питання, заслухавши інформацію підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур, запрошених на засідання представників центральних органів виконавчої влади, асоціацій та враховуючи, що на сьогодні завершується етап трансформації центрів надання адміністративних послуг, розбудова їх мережі в громадах, забезпечення мешканців якісними адміністративними послугами, відповідно до пункту 6 частини першої статті 13 та пункту 1 частини першої статті 14 Закону України «Про комітети Верховної Ради України», Комітет вирішив скерувати напрацьовані за результатами проведеного дослідження Рекомендації відповідним органам державної влади, органам місцевого самоврядування та їх асоціаціям, зацікавленим сторонам для розгляду і врахування в подальшій роботі, а також звернутися до Кабінету Міністрів України із запитом про надання Комітету до 10 березня 2022 року інформації про стан виконання органами

виконавчої влади та іншими державними органами Закону України «Про адміністративні послуги» (від 06.09.2022 р. № 5203-VI) *(копію Рішення Комітету наведено у Додатку 4 до Звіту)*

Разом з тим, у зв'язку з введенням на території України воєнного стану відповідно до Указу Президента від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року № 2102-IX «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні», Комітет звернувся до Кабінету Міністрів України із проханням надати зазначену інформацію після припинення/скасування воєнного стану. *(копію звернення Комітету наведено у Додатку 5 до Звіту)*

На виконання запиту Комітету Прем'єр-міністром України доручено міністрам, іншим керівникам центральних органів виконавчої влади, начальникам обласних, Київської міської військових адміністрацій розглянути вказаний запит на надати Комітету відповідну інформацію. *(копію доручення Прем'єр-міністра України наведено у Додатку 6 до Звіту)*

Таким чином, питання щодо виконання Рекомендацій щодо розвитку системи надання адміністративних послуг, розроблених за результатами проведеного на запит Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету, знаходяться на контролі в Кабінеті Міністрів України, а відповіді, які надійдуть від органів виконавчої влади, будуть ретельно проаналізовані та використані Комітетом у подальшій роботі щодо покращення системи надання адміністративних послуг в Україні.

Дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг

Комітет Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування регіонального розвитку та містобудування (далі – Комітет) розпочав роботу з аналізу ефективності Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» (03.11.2020, No.943-IX) (далі – Закон).

Метою даного аналізу є дослідження ефективності організації надання адміністративних послуг в умовах реформи децентралізації, а також ефективності заходів щодо розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування у зв'язку із ліквідацією таких центрів, утворених районними державними адміністраціями.

На підставі висновків, у разі виявлення неефективності чи недостатньої ефективності запроваджених заходів, Комітет буде ініціювати внесення змін до законодавства або пропонуватиме додаткові заходи щодо посилення підтримки територіальних громад в напрямку розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг та підвищення якості надання адміністративних послуг мешканцям.

Для проведення належного аналізу Комітету потрібно зібрати інформацію і доказову базу за допомогою осіб та організацій, які володіють відповідними знаннями, професійною компетентністю чи досвідом.

Відповідаючи на цей запит, ви отримуєте можливість поділитися своїм досвідом, висловити свою експертну думку та допомогти Комітету краще з'ясувати, чи позначилися (і як саме) передбачені Законом заходи на покращення вашого доступу до адміністративних послуг.

Прохання заповнити вказану форму до 15 січня 2022 року.

Зауважте, будь ласка, що наведені питання є орієнтовними, тому ви, якщо вважаєте за необхідне, можете надавати інформацію про інші, не згадані в переліку аспекти. Не обов'язково відповідати на всі запитання – прокоментуйте лише ті, що стосуються безпосередньо вас. Тож можете охопити цілу низку питань або обмежитися кількома. Комітет не розглядатиме подання на теми, не пов'язані з аналізом ефективності зазначеного закону. Комітет також не буде розглядати індивідуальні або колективні скарги стосовно надання адміністративних послуг.

Що варто включити до вашої відповіді?

Ваші відповіді мають базуватися на фактах і містити ваші судження щодо вищезазначених або пов'язаних з ними запитань. Особливо суттєвими та корисними для роботи Комітету будуть конкретні дані й цифри, що підтверджують ваші погляди. Ваш особистий досвід в отриманні доступу до адміністративних послуг або проблеми, з якими ви стикалися, також дуже цінні для цього аналізу. І останнє, але не менш важливе: вітаються ваші ідеї та пропозиції стосовно того, що потрібно вдосконалити.

Чи потрібно зазначати персональні дані?

Прохання до вас зазначити, надаючи матеріали, у якій якості ви це робите, наприклад, як фізична особа, фізична особа-підприємець, представник підприємства (з вказівкою на галузь) інше.

Також просимо вказати контактні дані: телефон, електронну адресу, щоб у разі виникнення потреби в більш детальному дослідженні вашої ситуації, була можливість зв'язатися з вами й обговорити можливі шляхи вирішення проблеми. Ваші ім'я, прізвище та посаду вказувати не обов'язково. Ви можете попросити про забезпечення конфіденційності ваших персональних даних (про це буде питання в формі запиту). Якщо ви не проситимете про забезпечення конфіденційності, то ваше ім'я чи назву вашої організації буде оприлюднено в переліку осіб/організацій, які надавали інформацію й доклалися до роботи Комітету (але без прив'язки особи/організації до конкретної відповіді).

Як буде використано надану вами інформацію?

Комітет використовуватиме зібрану інформацію лише для цілей аналізу ефективності законодавства. Надані матеріали буде оброблено й використано як інформаційне підґрунтя для подальших етапів аналізу та вдосконалення законодавства в частині покращення доступу до адміністративних послуг.

Крім того, після оброблення наданої інформації про ефективність реалізації закону, Комітет по даній темі планує проводити круглий стіл за участі народних депутатів України, представників центральних органів виконавчої влади, у тому числі профільних міністерств, органів місцевого самоврядування та їх асоціацій, центрів надання адміністративних послуг, науковців, експертів, до участі у якому ви також можете бути запрошені. На зазначеному заході будуть презентовані результати проведеного дослідження, які будуть обговорені учасниками заходу.

***Обов'язкове поле**

1. Які з цих заходів із забезпечення доступу до адміністративних послуг були здійснені у вашій громаді:

Створений та функціонує центр надання адміністративних послуг;

Створені та функціонують територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг;

Створені та функціонують віддалені робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг;

Послуги надаються старостами;

Організовано виїзні прийоми представниками суб'єктів надання адміністративних послуг;

Послуги надаються органами влади безпосередньо;

Інше _____

2. Чи були у вашій громаді здійснені заходи щодо ліквідації центру надання адміністративних послуг утвореного при районній державній адміністрації?

Так

Ні

3. Чи були ці заходи перешкодою для отримання адміністративних послуг?

Поясніть, будь ласка, вашу відповідь.

Ваша відповідь

4. Зазначте будь ласка відстань до найближчого центру надання в адміністративних послуг до якого ви звертаєтесь?

Ваша відповідь

5. Які джерела інформації щодо діяльності центру надання адміністративних послуг Ви використовували?

Ваша відповідь

6. Якою мірою запроваджені заходи із удосконалення доступу до адміністративних послуг досягли мети, тобто покращили доступність громадян та бізнесу до адміністративних послуг?

Ваша відповідь

7. Наскільки ефективними виявилися ці заходи для покращення доступу до адміністративних послуг (зазначте ваш варіант згідно шкали, де 1- не ефективні, 10 - ефективні)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

8. Можливо, не були враховані всі інтереси населення? Наприклад, осіб з інвалідністю, інших груп населення? Якщо так - чиї саме і в чому, на вашу думку?

Ваша відповідь

9. У разі, якщо покращення доступу до адміністративних послуг не відбулося, а вжиті заходи є неефективними, поясніть чому, на вашу думку?

Ваша відповідь

10. Яких, на вашу думку, варто вжити заходів для покращення доступу до адміністративних послуг?

Ваша відповідь

11. Чи зверталися ви до центру надання адміністративних послуг за отриманням адміністративних послуг?

Так

Ні

12. У разі якщо так, то послуги у якій сфері ви отримували через центр надання адміністративних послуг? (можливо обрати декілька груп послуг)

Соціальний захист

Діяльність бізнесу та громадських формувань

Земля та екологія

Будівництво та нерухомість

Транспорт

Громадянство та міграція

Освіта, спорт та туризм, культура та релігія

Безпека життєдіяльності

Виробництво та обіг окремих видів продукції

Послуги ДРАЦС

Сільське господарство

Фінанси та податки

Професійна діяльність

13. У разі якщо ні, то що на вашу думку було перешкодою для звернення до центру надання адміністративних послуг?

Не зручне розташування

Не зручний графік роботи

Відсутність в переліку послуг, які мені необхідні

Звертався безпосередньо до суб'єкта надання послуг

Не було необхідності

Інше

14. Чи задоволені ви якістю обслуговування у центрі надання адміністративних послуг?

Ваша відповідь

15. Якщо ви не задоволені якістю обслуговування у центрі надання адміністративних послуг, зазначте з яких причин?

Ваша відповідь

16. З якими проблемами ви зіткнулися при зверненні до центру надання адміністративних послуг? Що добре спрацювало? Чого бракувало?

Ваша відповідь

17. Чи доводилося вам після отримання послуг у центрі надання адміністративних послуг звертатися до інших органів влади?

Так

Ні

18. Якщо так, що стало підставою для такого звернення?

Ваша відповідь

19. Чи покращилася на вашу думку якість обслуговування у центрі надання адміністративних послуг?

Ваша відповідь

20. Якщо ні, що на вашу думку цьому заважає?

Ваша відповідь

21. Чи потрібні зміни для підвищення результативності заходів з покращення доступу до адміністративних послуг?

Так

Ні

22. У разі, якщо потрібні зміни для підвищення ефективності вжитих заходів, запропонуйте свої варіанти таких змін

Ваша відповідь

23. Чи були небажані наслідки запроваджених заходів? Укажіть, будь ласка, які саме

Ваша відповідь

24. Як на вашу думку, чи існують перешкоди, що ускладнюють деяким чи всім громадянам можливість однакового доступу до адміністративних послуг? Чи ці перешкоди стосуються жінок, чоловіків, молоді та людей похилого віку, осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, людей певних релігійних поглядів чи певного етнічного походження чи інших груп?

Так

Ні

25. У разі, якщо так зазначте будь-ласка, що це за перешкоди?

Ваша відповідь

26. Надайте будь-яку іншу додаткову інформацію, яку вважаєте необхідною в розрізі теми запиту

Ваша відповідь

27. Зазначте будь-ласка ваш Вік*:

18–25 років

26–39 років

40–59 років

60 років і старше

28. Зазначте будь-ласка вашу стать*:

Чоловіча

Жіноча

29. Зазначте будь-ласка ваш рівень освіти:

Середня та неповна середня

Базова вища

Повна вища

Інше (вкажіть) _____

30. Зазначте будь-ласка регіон де ви проживаєте*:

Вінницька область

Волинська область

Дніпропетровська область

Донецька область

Житомирська область

Закарпатська область

Запорізька область

Івано-Франківська область

Київська область

Кіровоградська область

Луганська область

Львівська область

Миколаївська область

Одеська область

Полтавська область

Рівненська область

Сумська область

Тернопільська область

Харківська область

Херсонська область

Хмельницька область

Черкаська область

Чернівецька область

Чернігівська область

м. Київ

31. У якій ролі ви берете участь в опитуванні?*

Представник бізнесу

Фізична особа-підприємець

Фізична особа

Інше:

32. Укажіть ваші контактні дані (для зворотного зв'язку та детальнішого дослідження інформації, яку ви надали):

Ваша відповідь

33. Ім'я та прізвище (не обов'язково)

Ваша відповідь

34. Назва організації/підприємства, ваша посада

Ваша відповідь

35. Якщо ви не проситимете про забезпечення конфіденційності, то ваше ім'я чи назву вашої організації буде оприлюднено в переліку осіб/організацій, які надавали інформацію і доклалися до роботи Комітету (але без прив'язки особи/організації до конкретної відповіді)

Я прошу забезпечити конфіденційність

**Гендерний аналіз та аналіз різноманітності
Закону України «Про внесення змін до деяких
законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та
функціонування адміністративних послуг, що надаються
в електронній формі»**

Доктор Марія Мусмуті

лютий 2022 року

Зміст

Гендерний аналіз та аналіз різноманітності Закону про адміністративні послуги

1. Державне управління, адміністративні послуги, гендер та різноманітність
2. Гендерно чутливий після законодавчого контролю
3. Методологія для гендерно чутливих PLS

Крок 1: Технічне завдання з урахуванням гендерної проблематики

Крок 2: гендерно-чутливі дані та докази

Крок 3: Гендерно-чутлива звітність та рекомендації

4. Гендерні та різноманітні виміри Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування адміністративних послуг, що надаються в електронній формі

4.1. Аналіз статі та різноманітності відповідей

4.2. Висновки, пов'язані з врахуванням потреб різноманітних груп населення (питання 8)

4.3. Досвід бар'єрів для різних груп населення

5. Висновки аналізу статі/різноманіття

6. Рекомендації

Гендерний аналіз та аналіз різноманітності Закону про адміністративні послуги

Цей звіт має на меті проаналізувати дані та інформацію, отриману від громадськості у відповідь на запит PLS. Зокрема, у цьому звіті будуть розглянуті дані з точки зору статі та різноманітності та запропоновано відповідні висновки та рекомендації.

1. Державне управління, адміністративні послуги, гендер і різноманітність

Державне управління є центральним механізмом, за допомогою якого реалізуються національні політики та програми. Державні послуги, що пропонуються на центральному, регіональному чи місцевому рівні, є основним засобом, за допомогою якого державна адміністрація взаємодіє з громадянами. У сучасному середовищі державні послуги можуть пропонуватися у фізичній, дистанційній або цифровій формі.

В ідеальному світі державне управління є справедливим, підзвітним, інклюзивним і недискримінаційним¹. Те ж саме стосується адміністративних послуг, які мають бути доступними, інклюзивними та недискримінаційними.

Гендерна рівність у державному управлінні тягне за собою низку питань, пов'язаних як із забезпеченням, так і з одержувачем відносин з громадянами. З боку забезпечення, гендерна увага зосереджена на кількості жінок і чоловіків, які працюють і керують на всіх рівнях і секторах державного управління, приділяючи особливу увагу включенню жінок на посади прийняття рішень. Це також стосується існування інклюзивних інституцій та культур, які враховують гендерні відмінності, є справедливими та доступними для всіх і не створюють специфічних гендерних бар'єрів.

З боку одержувача всі громадяни та жінки, чоловіки та небінарні люди є **користувачами та бенефіціарами адміністративних послуг**. У цій якості вони можуть зіткнутися з перешкодами у наданні послуг, які пропонуються, і ці бар'єри можуть бути пов'язані або не пов'язані з їх статтю чи іншими особистими характеристиками. Гендерні проблеми, пов'язані з отриманням адміністративних послуг, включають такі питання, як (приблизно) тип пропонованих послуг, розташування та доступність приміщень та інфраструктури, робочий час та сумісність із зобов'язаннями по догляду, доступність приміщень чи послуг, що пропонуються через традиційні чи цифрові послуги. .

2. Гендерно чутливий постзаконодавчий контролю

Післязаконодавчий контроль (PLS) – це структурований процес збору інформації та відповідей на запитання щодо одного чи кількох законодавчих актів. Він має на меті показати, що спрацювало в законодавстві, що не спрацювало і чому, і що потрібно змінити.

Гендерно-чутливий постзаконодавчий аналіз має на меті вивчити, як конкретний закон працював для жінок і чоловіків, чи були небажані наслідки з точки зору гендерної рівності та як їх «виправити». Він може виявити фактичний вплив законодавства на чоловіків, жінок і гендерну нерівність, зробити видимими упередження, стереотипи та припущення, що стосуються гендерних та інших характеристик, доступу, бар'єрів участі та пробілів у даних. Він може генерувати висновки та рекомендації, щоб зробити роботу закону більш комплексною та підвищити ефективність законодавчих ініціатив. Гендерно-чутливий аналіз

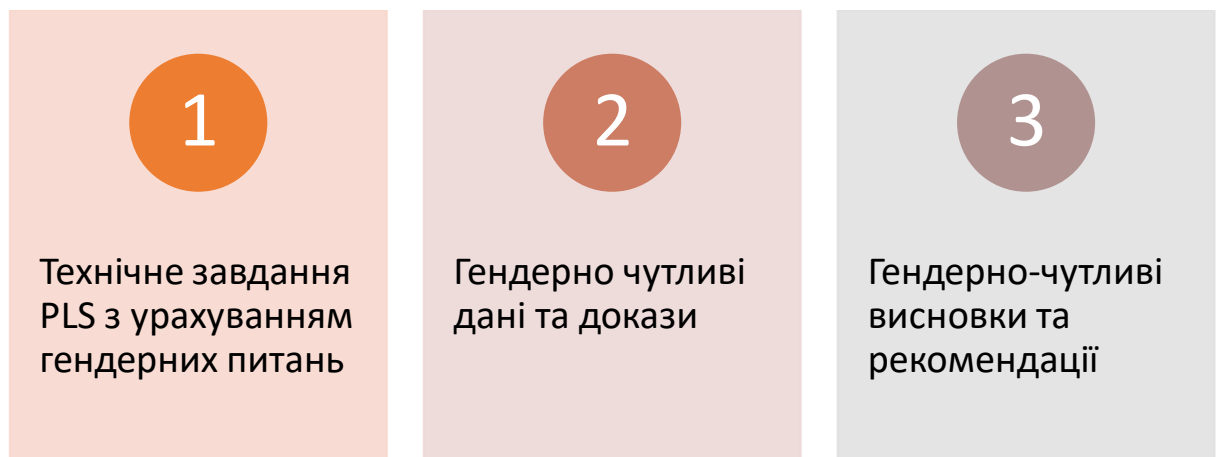
¹ Глобальний звіт про гендерну рівність у державному управлінні,
<https://www.undp.org/publications/global-report-gender-equality-public-administration> ; 2021,

законодавства може мати форму а) горизонтального огляду політики чи законодавства з гендерної точки зору; б) розгляд законодавчих актів, що стосуються гендеру; с) гендерно-чутливий постзаконодавчий аналіз загального (не гендерного) законодавства ².

3. Методологія для гендерно чутливих PLS

Гендерно-чутливий постзаконодавчий аналіз передбачає три методологічні кроки ³:

Інтеграція гендерних проблем під час післязаконодавчої перевірки



Крок 1: Технічне завдання з урахуванням гендерної проблематики

Першим кроком для гендерно-чутливого післязаконодавчого аналізу є включення питань, що стосуються гендеру, до технічного завдання PLS. Це спосіб зробити гендерні проблеми видимими та отримати докази чи знання навколо них. Відправною точкою для будь-якої форми гендерного аналізу є існуюче становище чоловіків і жінок у секторі чи місцевості та наявні відмінності щодо прав, положення в суспільстві, розподілу ресурсів, доступу до влади та представництва.

Крок 2: гендерно-чутливі дані та докази

Технічне завдання PLS викликає запитання. Щоб відповісти на них, потрібна інформація та дані. Для надання гендерно-чутливих відповідей необхідні дані та докази з урахуванням гендерних особливостей. Гендерно-чутливий постзаконодавчий контроль вимагає гендерно-чутливих даних.

Інтеграція гендерних проблем у процес збору даних може здійснюватися за допомогою:

- а) що стосуються гендеру, у запитах на інформацію
- б) гендерний баланс у запрошених свідків
- с) спеціально запропонувати організаціям чи установам, які мають повноваження чи досвід у сфері гендерної рівності, внести в дослідження гендерну перспективу.

До спеціалізованих експертів чи організацій можуть входити державні службовці з повноваженнями щодо гендерної рівності (спеціалізовані міністерства, комітети з питань рівності), а також науково-дослідні інститути, аналітичні центри, експерти, активісти, НУО.

² Марія Мусмуті, [Програмний документ: Гендерно-чутливий постзаконодавчий аналіз](#), 2020

³ Мусмуті, Вейтч, Путівник + документи

Гендерний баланс у заслуханих свідках також є ще одним способом збалансованого врахування досвіду чоловіків і жінок.

Крок 3: Гендерно-чутлива звітність та рекомендації

Кожний розгляд післязаконодавчої діяльності призводить до звіту, який надає відповіді на запитання, які спочатку були порушені. Незалежно від того, чи стосувалося вивчення гендерного або загального законодавства чи політики, важливо включити гендерну лінзу у висновки та рекомендації. Важливо зробити видимими гендерні проблеми, навіть якщо сказати, що тривожних гендерно-релевантних висновків виявлено не було.

4. Гендерні та різноманітні виміри Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування адміністративних послуг, що надаються в електронній формі»

Закон України «**Про адміністративні послуги**» – це є «загальний» (не специфічний для статі) законодавчий акт. Це означає, що він не має апіорного «гендерного тега» і має на меті однакову користь для чоловіків і жінок. **Цей аналіз спрямований на перевірку того, якою мірою Закон дійсно приніс однакову користь чоловікам і жінкам**, або чи існують бар'єри, пов'язані з гендерною ознакою. Цей звіт виходить за межі гендерних питань, щоб додати в аналіз елементи різноманітності. Це робиться, розглядаючи дію Закону також з точки зору інвалідності, віку, етнічного походження та їхнього перетину зі статтю.

Комітетом Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування розпочато постзаконодавчу перевірку Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування адміністративних послуг, що надаються в електронній формі» (03.11.2020 р. № 943-IX).

Комітет розробив Технічне завдання для PLS. Загальною метою було вивчення ефективності та впливу на організацію та підвищення якості надання адміністративних послуг у контексті реформи децентралізації, а також заходів щодо розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, у зв'язку з ліквідацією таких центрів, створених райдержадміністраціями. За результатами аналізу, у разі визнання заходів неефективними, Комітет має намір ініціювати внесення змін до законодавства щодо посилення підтримки громад у напрямку розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг та підвищення якості надання адміністративних послуг мешканцям.

PLS зосередилася, зокрема, на таких питаннях:

- Наскільки заходи покращили доступ до адміністративних послуг?
- Чи вплинули ці заходи на ефективність організації центрів надання адміністративних послуг?
- Чи покращилась якість послуг, що надаються через центри надання адміністративних послуг?
- Чи існують перешкоди, які ускладнюють для деяких чи всіх громадян рівний доступ до адміністративних послуг? Чи стосуються ці перешкоди жінок, чоловіків, молоді та літніх людей, людей з обмеженими можливостями, людей певних релігійних поглядів, певного етнічного походження чи інших груп?
- Що потрібно зробити в майбутньому для покращення доступу до адміністративних послуг та якості їх надання?

Четверте питання знайомить із статтю та різноманіттям PLS, досліджуючи існування бар'єрів для осіб різної статі чи інших груп населення.

Технічне завдання супроводжувалося запитом щодо доказів, розпочатим Комітетом, зосередженим на 25 питаннях, пов'язаних з різними аспектами та вимірами, спрямованих на охоплення досвіду та задоволення чи невдоволення користувачів адміністративними послугами. Під час опитування було розглянуто наступні питання:

- здійснення заходів щодо покращення доступу до адміністративних послуг
- досвід громадян з отримання адміністративних послуг
- якість наданих адміністративних послуг
- демографічна інформація

Два питання вводили аспект гендеру та різноманітності у запит на інформацію. Питання № 8 стосувалося врахування потреб різних груп населення:

8. Можливо, не враховувалися всі інтереси населення? Наприклад, люди з інвалідністю, інші групи? Якщо так – чий саме і в чому, на вашу думку?

Питання № 24 стосувалося досвіду користувачів послуг та потенційних перешкод, які перешкоджають рівному доступу:

24. Чи існують якісь перешкоди, які можуть ускладнити доступ до послуг для жінок, чоловіків, молодих, старих, людей з обмеженими можливостями, етнічних меншин, осіб різного етнічного походження або інших груп (наприклад, мовні бар'єри, фізична доступність приміщень або веб-сайтів, комунікація та зрозумілість наданої інформації тощо) ? Якщо так, то які бар'єри існують, на вашу думку?

4.1. Гендерний та різноманітний аналіз відповідей

Комітет зібрав понад 1000 відповідей на свій запит на інформацію. Вибірка представляла три основні групи:

- звичайні користувачі адміністративних послуг (фізичні особи) (78,5%),
- працівники центрів надання адміністративних послуг, органи місцевого самоврядування або державні службовці (19,9%)
- представники бізнесу та підприємці (1,6%).

З гендерної точки зору, переважна більшість респондентів в опитуванні були жінки (81,7%). Не було отримано відповідей від осіб, які не хотіли розкривати свою стать або розкривали небінарну гендерну ідентичність. З огляду на те, що вибірка опитування була випадковою, заснованою на спонтанному інтересі громадян, можна припустити, що більше жінок, ніж чоловіків, можуть користуватися адміністративними послугами або для себе, або для людей, які від них залежать (наприклад, дітей чи літніх осіб).

З точки зору віку, переважна більшість респондентів була у віковій групі 26-59 років (92,9%). Молодші (18-25) та люди старше 60 років були представлені недостатньо (усього 7,2% респондентів). Це може створити певну упередженість у типі досвіду, про який повідомляється, та у відповідних перешкодах. Проте, враховуючи, що збір доказів був випадковим і на основі спонтанної вибірки, передбачається, що респонденти, які брали участь в опитуванні, є основними групами, які користуються адміністративними послугами.

Немає демографічних даних щодо інвалідності респондентів чи їх етнічного походження. Вибірка є добре освіченою (85,8%) і має широкий регіональний розподіл (22 області).

4.2. Висновки, пов'язані з врахуванням потреб різноманітних груп населення (питання 8)

Питання № 8 стосувалося того, наскільки інтереси різних груп населення враховуються при проектуванні та створенні адміністративних центрів. Питання стосувалося осіб з інвалідністю чи інших груп. Зібрані докази висвітлюють низку успішних і невдалих практик стосовно потреб різних груп населення. Багато з цих відповідей здаються суперечливими, але оскільки вони стосуються різних регіонів і ЦНАП, створених у різних областях, вони підкреслюють наявні регіональні відмінності, а також знання та досвід, які існують у мережі центрів адміністративних послуг і якими можна обмінюватися для гармонізації і покращити практику.

Хороші практики

Для того, щоб задовольнити потреби різноманітних груп населення, було повідомлено про такі передові практики :

- полегшення доступності центрів обслуговування для всіх громадян через наявність безкоштовної парковки, куточка для дітей, пандусів та доступних туалетів для людей з обмеженими можливостями;
- вибір місця для створення ЦНАП на першому поверсі будинків з вільним доступом та доступними загальними приміщеннями, включаючи туалети та зали очікування;
- використання спеціальних стендів для людей з вадами чутливості;
- послуга «соціальне таксі», яку пропонує місто, та послуга «мобільного адміністратора», через яку послуги надаються безпосередньо за місцем проживання заявника. Ці рішення дозволило задовольнити потреби літніх людей або людей без необхідних цифрових навичок.

Невдалі практики

Були також докази невдалої практики, яка не відповідала в достатній мірі потребам різних груп населення:

- обмежене врахування потреб груп з проблемами пересування через затруднений доступ до послуг через віддаленість ЦНАП (м. Бровари), обмежену придатність приміщень (ЦНАП працює у приміщенні, непридатному для такої роботи, з недостатнім простором, відсутністю повітря кондиціонування, немає місця для очікування відвідувачів), а також обмежена доступність деяких ЦНАП. У деяких ЦНАП не було доступних туалетів або виділених місць для паркування людей з обмеженими можливостями або місць очікування;
- частина територіальних підрозділів ДМС у колишніх райцентрах припинила роботу, не передавши техніку до місцевого самоврядування для самостійного надання паспортних послуг. Щодо РАГСу, то жодних змін до статуту щодо належного надання органами місцевого самоврядування окремих послуг РАГСу не вносилося;
- недостатня кількість необхідного персоналу та адміністраторів та великий перелік послуг;
- обмежене врахування інтересів адміністраторів ЦНАП, оскільки розташування деяких центрів було невідповідним (підвал міськвиконкому), без свіжого повітря та доступу до туалету;

- обмежене врахування потреб внутрішньо переміщених осіб, яким довелося зробити кілька кроків, щоб отримати послуги;
- обмежене врахування потреб груп з обмеженою цифровою грамотністю та навичками або обмеженим доступом до Інтернету, наприклад, у сільській місцевості.

Останнє, але не менш важливе, факти справедливо підкреслюють, що інтереси та реальні потреби населення розвиваються швидше, ніж зміни в законодавстві, і існує необхідність постійної взаємодії служб з населенням для виявлення та реагування на ці потреби.

4.3. Досвід бар'єрів для різних груп населення

Інформація стосувалася користувачів послуг щодо існування бар'єрів, які можуть ускладнити доступ до них. У розрізі різних груп населення як приклади були названі жінки, чоловіки, молодь, літні, люди з обмеженими можливостями, етнічні меншини, особи різного етнічного походження. Приклади бар'єрів посилаються на мовні бар'єри, час, коли пропонуються послуги, фізичну доступність приміщень або веб-сайтів, комунікацію та зрозумілість наданої інформації тощо)

4.3.1 Групи, що стикаються з бар'єрами

Лише невелика кількість респондентів (9,5%) повідомили, що мали перешкоди у доступі до адміністративних послуг. Повідомляється, що бар'єри стосувалися в основному наступних груп населення:

- Особи з обмеженими можливостями
- Маломобільні люди
- Люди похилого віку
- Внутрішньо переміщені особи



■ Ні

■ Так

■ Неінклюзивна інфраструктура ЦНАПів

■ Люди похилого віку не мають необхідних технічних навичок для користування адмінсервісами

■ Низький рівень обізнаності в діджиталізації серед осіб похилого віку

■ Недостатня можливість забезпечити послуги на місці для маломобільних людей та людей похилого віку

■ Додаткова верифікація для осіб з тимчасово окупованих територій

Основною групою, для якої існують перешкоди, були визначені **особи з інвалідністю**. Зазначені перешкоди стосувалися відсутності фізичної доступності приміщень, відсутності цифрової доступності. Також було зазначено, що не всі категорії інвалідів мають легкий доступ, зокрема люди з вадами зору та слуху, оскільки не було інформаційних кіосків, пристосованих до їхніх потреб.

Неодноразово згадувалося, що люди з інвалідністю або не можуть отримати послуги, або мати рівний доступ до послуг нарівні з іншими громадянами.

Групи з малою мобільністю були другою групою, для якої були визначені бар'єри. Бар'єри знову стосувалися фізичної доступності, відсутності пандусів або нестачі місця для розміщення батьків з колясками навколо приміщення для отримання послуг.

Люди похилого віку були іншою групою, про яку конкретно згадувалося, що вона відчуває перешкоди у доступі до послуг. Повідомлялося, що ця група, окрім фізичних бар'єрів доступності, стикається з додатковими бар'єрами, пов'язаними з обмеженим або складним доступом до електронних послуг через обмежену цифрову грамотність, відсутність сучасних розумних пристроїв (мобільні телефони, ЕЦП, платіжні картки), обмежений чи складний доступ до цифрових технологій та відсутність інтернет-ресурсів для доступу до онлайн-сервісів.

Сільське населення було згадано як іншу групу, яка стикається з бар'єрами, особливо через Інтернет-технології, доступ до інформації та використання сучасних електронних пристроїв, а також відсутність інформації про доступні послуги.

Останнє, але не менш важливе, йшлося про **внутрішньо переміщених осіб**, до яких застосовувалися додаткові процедури перевірки, що збільшило тривалість надання послуги.

Декілька згадок, пов'язаних із бар'єрами, стосувалися людей із перехресними характеристиками, наприклад, літніх людей з обмеженими можливостями, літніх людей з малою мобільністю тощо.

Чоловіки чи жінки не були згадані як особи, які відчувають певні гендерні перешкоди у доступі чи отриманні послуг. Однак, якщо припустити, що більше жінок, ніж чоловіків, користуються адміністративними послугами (для себе чи для залежних осіб), ці бар'єри можуть мати більший вплив на жінок, ніж на чоловіків.

4.2.2. Повідомлено про типи бар'єрів

Було повідомлено про чотири основні перешкоди для рівного доступу адміністративних центрів :

- недоступні приміщення
- недоступна цифрова інфраструктура
- відсутність інформації та необхідних навичок та обладнання для конкретних цільових груп
- відсутність «рішень» для обслуговування окремих груп населення

• **Недоступні приміщення/розташування ЦНАП**

Загалом, фізична доступність була найважливішою перешкодою для рівного доступу до ЦНАП, про яку йдеться у запиті на інформацію. Декілька респондентів неодноразово згадували про труднощі з доступом до місця розташування адміністративних центрів. Це стосувалося низки окремих, але взаємопов'язаних питань: вибір місця, де були створені ЦНАП, з точки зору відстані для доступу до них; розміщення ЦНАП, наприклад, на верхніх поверхах торгових центрів, які були важкодоступними для людей з обмеженими можливостями пересування або людей з обмеженими можливостями; обмежена доступність громадського транспорту для доступу до ЦНАП; та неінклюзивні простори. Згадані бар'єри часто посилювалися пандемією, особливо для вразливих груп, таких як люди похилого віку.

• **Недоступна цифрова інфраструктура**

Іншою важливою проблемою, яку висвітлювали учасники опитування, була доступність цифрової інфраструктури та послуг, зокрема для груп, які не мають необхідних технологій чи цифрових навичок. Ці занепокоєння неодноразово згадувалися стосовно людей похилого віку, людей з обмеженими можливостями пересування або людей з обмеженими можливостями. Бар'єр стосувався як того факту, що багато людей не мали ані технічної інфраструктури, необхідної для доступу до послуг (смартфони тощо), ані технічних можливостей чи знань для доступу до електронних послуг, через відсутність інфраструктури, а також низький рівень підключення до Інтернету в сільській місцевості.

• **Брак інформації**

Докази виявили недостатню інформацію та поінформованість громадян про надані послуги.

• **Відсутність цифрових навичок**

Інший важливий бар'єр, який було висвітлено в зібраних доказах, стосувалося відсутності цифрової грамотності навичок у кількох груп населення, зокрема літніх людей, сільського населення або груп з низьким рівнем доходу . Це заважало людям самостійно користуватися послугами, які можна отримати в Інтернеті.

5. **Висновки аналізу статі/різноманіття**

Результати післязаконодавчої перевірки можуть висвітлити фактичні проблеми в реалізації закону, причини проблем, пов'язаних із законом, або виявити більш широкі наслідки. Щодо закону про адміністративні послуги та його гендерних і різноманітних аспектів, висновки стосуються в основному виконання закону та способів створення та функціонування адміністративних центрів . Однак вони мають ширший вплив.

Як уже пояснювалося, цей аналіз мав на меті перевірити, якою мірою закон дійсно приніс однакову користь чоловікам і жінкам, або чи існують бар'єри, пов'язані з гендерною ознакою. Зібрані докази та інформація та проведений аналіз дозволили зробити наступні висновки:

- зібрані докази не виявили прямих, гендерно-специфічних бар'єрів у доступі чи отриманні послуг. Однак, враховуючи те, що жінки користуються адміністративними послугами частіше, ніж чоловіки, стать у поєднанні з іншими характеристиками, такими як вік, інвалідність, мобільність, може мати різний вплив на жінок, які користуються адміністративними послугами, порівняно з чоловіками;

- перешкоди для рівного доступу до адміністративних послуг були визначені стосовно осіб з інвалідністю, віком та етнічним походженням чи статусом;

- основні перешкоди стосувалися доступності в широкому сенсі, охоплюючи фізичну, а також цифрову доступність. Фізичні бар'єри стосувалися приміщень, недоступних будівель або технологій та інфраструктури, тоді як цифрові бар'єри стосувалися доступу до інформації, Інтернету та послуг, що пропонуються онлайн або в цифровій формі;

- виявлена відсутність пристосувань для усунення цих перешкод. Відповіді не вказують на те, що існували рішення для усунення цих бар'єрів. Натомість визначені групи населення мали нерівний доступ порівняно з іншими;

- Докази виявили суттєві відхилення в існуючих бар'єрах між регіонами та адміністративними центрами. У той же час він також наголосив на передовій практиці, якою можна поділитися та поширити її на інші адміністративні послуги.

Ці висновки викликають деякі важливі занепокоєння щодо ефективності закону. По-перше, тому, що більшість громадян вікових груп, які користуються цими послугами, можуть відчувати подібні бар'єри. По-друге, з огляду на те, що сам закон значною мірою зосереджений на електронних послугах для громадян, відсутність доступу до цих послуг для ключових груп викликає занепокоєння щодо ефективності закону та того, наскільки він може обслуговувати всіх користувачів рівноправно.

6. Рекомендації

На основі отриманих результатів та їх аналізу можна дати наступні рекомендації:

- Підтвердьте результати цього аналізу, запросивши свідків для надання усних свідчень перед Комітетом. Рекомендується включити: представників осіб з інвалідністю, експертів з гендерних питань, представників людей похилого віку

- Послухайте, зокрема, людей з інвалідністю та літніх людей, щоб краще зрозуміти природу бар'єрів та заходів, які можуть ефективно їх усунути

- Записуйте проблеми доступності та вживайте заходів для їх вирішення та пропонуйте рішення, поки ці бар'єри не будуть усунені

- Покращити інформацію для певних груп у доступних для них форматах, щоб вони могли знати, яких послуг очікувати або яку допомогу вони можуть отримати для доступу до них

- Поділіться кращим досвідом та успішними рішеннями серед мережі адміністраторів центрів



ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

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

01008, м.Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел./факс: 255-32-05, 255-20-75

В И Т Я Г

з протоколу засідання підкомітету
з питань адміністративних послуг
та адміністративних процедур

16 лютого 2022 року

12 год. 30 хв.

м. Київ

Засідання у режимі

відеоконференції

Голова підкомітету Білозір Л.М.

Присутні: : Аліксійчук О.В., Іванов В.І., Ключко А.А., Лозинський Р.М.,
Микиша Д.С.

Відсутні: Плачкова Т.М.

Відповідальні працівники секретаріату Комітету: керівник секретаріату
Комітету Малюга А.В.; головний консультант Маценко М.М.

Запрошені:

Каменчук О.М. – керівник експертної групи координації
адміністративних послуг та адміністративних процедур Директорату
публічної адміністрації Секретаріату Кабінету Міністрів України;

Поляк А.О. – експерт Вестмінстерської фундації за демократію;

Рубльов В.В. – народний депутат України, голова підкомітету з питань
регіональної політики та місцевих бюджетів;

Чорний Д.С. - народний депутат України, голова підкомітету з питань
державної служби;

Скляр І. – експерт з правових питань Всеукраїнської асоціації органів
місцевого самоврядування «Асоціація міст України»;

Шамрай Н.В. – голова Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг.

Ткач Н.О. – заступник директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг Київської міської ради;

1.

СЛУХАЛИ: інформацію голови підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур Л.Білозір про результати проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції комітету.

Доповідач поінформувала присутніх, що за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію Комітетом в рамках виконання контрольної функції проведено аналіз ефективності застосування Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі».

Метою аналізу було дослідження ефективності та впливу зазначеного Закону на організацію і підвищення якості надання адміністративних послуг, а також результативності передбачених Законом заходів щодо розбудови мережі ЦНАП органами місцевого самоврядування у зв'язку із їх ліквідацією при райдержадміністраціях.

Голова підкомітету зазначила, що участь в опитуванні взяли 1013 учасника, основна частина з яких це жінки у віці від 26 до 59 років, що мають вищий рівень освіти. Більшість це звичайні громадяни, крім того участь в опитуванні взяли працівники ЦНАП, посадові особи органів місцевого самоврядування, державні службовці та представники бізнесу.

Отримані результати показали, що запроваджені Законом заходи спрямовані на покращення доступу громадян та бізнесу до адміністративних послуг та покращення якості надання таких послуг досягли своєї мети та були ефективними.

Для досягнення ще кращого результату учасниками опитування запропоновано продовжити створення мережі ЦНАП в новоутворених громадах, доповнити перелік послуг, які надаються в ЦНАП послугами Пенсійного фонду та повним спектром послуг з реєстрації актів цивільного стану, збільшити державну фінансову підтримку на створення або реконструкцію ЦНАП, врегулювати питання доступу до державних реєстрів, посилити контроль за своєчасністю розроблення Кабінетом Міністрів України необхідних нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг, продовжити роботу щодо переведення надання адміністративних послуг в електронну форму.

Крім того, Л.Білозір зазначила, що під час проведення опитування на своєму виборчому окрузі вона особисто спілкувалася з представниками громадськості, відвідувачами та працівниками центрів надання адміністративних послуг Мурованокуріловецької, Чернівецької, Томашпільської, Тульчинської та Шаргородської громад, які взяли участь в опитуванні. Всі учасники опитування цілком позитивно оцінюють роботу щодо організації надання адміністративних послуг. Водночас звертають увагу на наявність проблемних питань, які потребують вирішення на державному рівні, серед яких найпоширенішим є питання збільшення кількості державних реєстраторів бізнесу та нерухомості, відсутність можливості скористатися електронними адміністративними послугами через брак знань та навичок, недостатня кількість адміністраторів та необхідність державної підтримки роботи центрів надання адміністративних послуг.

Голова підкомітету Л.Білозір повідомила, що за результатами проведеного дослідження напрацьовані рекомендації для всіх гілок влади, що враховують побажання учасників опитування.

В обговоренні питання взяли участь: присутні народні депутати України – члени підкомітету; народний депутат України, голова підкомітету з питань регіональної політики та місцевих бюджетів В.Рубльов; голова підкомітету з питань державної служби Д.Чорний; експерт з правових питань Всеукраїнської асоціації органів місцевого самоврядування «Асоціація міст України» І.Скляр; заступник директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг Київської міської ради Н.Ткач; голова Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг, директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг Київської міської ради Н.Шамрай.

Під час обговорення учасники засідання відзначили позитивну тенденцію щодо покращення якості надання адміністративних послуг через ЦНАП, але, водночас, звернули увагу на необхідність в удосконаленні діяльності ЦНАП і покращенні якості надання адміністративних послуг.

Народні депутати України – члени Комітету зазначили, що інформація, яку вони отримали під час консультацій із громадянами, представниками бізнесу, працівниками центрів надання адміністративних послуг, органами місцевого самоврядування щодо ефективності та якості надання адміністративних послуг в умовах реформи децентралізації влади, повністю відповідає результатам проведеного на запит Комітету дослідження.

Голова підкомітету з питань регіональної політики та місцевих бюджетів В.Рубльов поінформував присутніх, що у дослідженні прийняли участь мешканці та працівники центру надання адміністративних послуг Луцької громади, які під час особистого спілкування повідомили про високий рівень організації надання адміністративних послуг в громаді. Разом з тим вони звернули увагу на ряд питань, які потребують вирішення, а саме: покращення статусу адміністраторів центрів надання адміністративних послуг, підвищення рівня компетентності мешканців щодо отримання

адміністративних послуг в електронній формі, розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг.

Голова підкомітету з питань державної служби Д.Чорний зазначив, що при проведенні дослідження отримав від мешканців свого виборчого округу інформацію щодо позитивної оцінки якості надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг Царичанської, Жовтоводської, Верхньодніпровської, Вільногірської та П'ятихатської громад. Також Д.Чорний поінформував, що під час спілкування з мешканцями П'ятихатської громади отримав схвальні відгуки щодо наявності в громаді розгалуженої мережі надання адміністративних послуг, що налічує 7 точок доступу до адміністративних послуг, а саме: центр надання адміністративних послуг П'ятихатської міської ради та 6 віддалених робочих місць адміністраторів центру. Це на достатньому рівні забезпечує доступність до адміністративних послуг всіх мешканців громади. Водночас мешканці зазначають про необхідність збільшення переліку адміністративних послуг, які б вони хотіли отримувати через центр надання адміністративних послуг і в першу чергу це стосується послуг Пенсійного фонду.

Голова Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг Н.Шамрай, заступник директора Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг Київської міської ради Н.Ткач та експерт з правових питань Всеукраїнської асоціації органів місцевого самоврядування «Асоціація міст України» І.Скляр поінформували, що дане дослідження дуже корисне для органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг, оскільки чітко вказує на актуальні недоліки в сфері надання адміністративних послуг. Вирішення висвітлених проблем стане ще одним кроком на шляху до покращення доступності адміністративних послуг для кожного громадянина. І.Скляр та Н.Шамрай повідомили, що результати дослідження відображають сучасний стан справ у системі надання адміністративних послуг та за інформацією членів асоціацій, які прийняли участь у дослідженні, громадяни задоволені рівнем сервісу та обслуговування в центрах надання адміністративних послуг і зазначають, що якість надання послуг в центрах вища по відношенню до якості послуг, які надаються безпосередньо представниками органів влади.

За наслідками обговорення голова підкомітету Л.Білозір оголосила пропозицію – запропонувати Комітету:

- інформацію щодо результатів проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету, взяти до відома;

- напрацьовані за результатами проведеного дослідження Рекомендації скерувати відповідним органам державної влади, органам місцевого

самоврядування та їх асоціаціям, зацікавленим сторонам для розгляду і врахування в подальшій роботі;

- звернутися до Кабінету Міністрів України із запитом про надання Комітету до 10 березня 2022 року інформації про стан виконання органами виконавчої влади та іншими державними органами Закону України «Про адміністративні послуги» (від 06.09.2022 р. № 5203-VI);

- доручити підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур продовжити здійснювати моніторинг щодо функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні.

УХВАЛИЛИ:

1. Інформацію щодо результатів проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету, взяти до відома.

2. Напрацьовані за результатами проведеного дослідження Рекомендації скерувати відповідним органам державної влади, органам місцевого самоврядування та їх асоціаціям, зацікавленим сторонам для розгляду і врахування в подальшій роботі.

3. Звернутися до Кабінету Міністрів України із запитом про надання Комітету до 10 березня 2022 року інформації про стан виконання органами виконавчої влади та іншими державними органами Закону України «Про адміністративні послуги» (від 06.09.2022 р. № 5203-VI).

4. Підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур продовжити здійснювати моніторинг щодо функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні.

На момент голосування участь у засіданні особисто взяли 6 народних депутатів України – членів підкомітету.

ГОЛОСУВАЛИ:

«За» – одноголосно.

Рішення прийнято.



ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

**Комітет з питань організації державної влади, місцевого самоврядування,
регіонального розвитку та містобудування**

01008, м.Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел./факс: 255-32-05, 255-20-75

Р І Ш Е Н Н Я

від 16 лютого 2022 року
Протокол № 89

**Про інформацію щодо результатів проведеного на запит
Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування,
регіонального розвитку та містобудування дослідження практики
застосування та ефективності законодавства з організації надання
адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської
фондації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету**

Комітет з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування заслухав на своєму засіданні інформацію про результати проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фондації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету.

Метою аналізу було дослідження ефективності впливу Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» (від 03.11.2020 р., № 943-IX) (далі – Закон від 03.11.2020 р. № 943-XI) на організацію і підвищення якості надання адміністративних послуг, а також результативності передбачених ним заходів щодо розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) органами місцевого самоврядування у зв'язку із їх ліквідацією при районних державних адміністраціях.

Запит був відкритий для відповідей з 22 листопада 2021 року до 15 січня 2022 року. Відповіді збиралися з використанням Google Форми.

Інформація про опитування була розміщена на офіційному вебсайті Комітету, а також поширена серед органів державної влади, обласних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, асоціацій органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг.

Участь в опитуванні взяли 1013 учасника з 22 регіонів України, найактивнішими були респонденти з Вінницької, Дніпропетровської та Харківської областей та міста Київ.

Отримані результати показали, що запроваджені Законом від 03.11.2020 р. № 943-IX заходи спрямовані на покращення доступу громадян та бізнесу до адміністративних послуг та покращення якості надання таких послуг досягли своєї мети та були ефективними.

В цілому учасники опитування зазначили, що в усіх регіонах України стан справ у сфері надання адміністративних послуг покращився. Органами місцевого самоврядування створено базову інфраструктуру приміщень і електронних сервісів, заповнено штати, працює підготовлений персонал і налагоджена робота.

96,5% респондентів повністю задоволені якістю надання адміністративних послуг в ЦНАП і відзначають, що найбільш популярними в ЦНАП є послуги у сфері соціального захисту, громадянства та міграції, земельних відносин та екології, будівництва та нерухомості, а також послуги з реєстрації актів цивільного стану. Проте, органам місцевого самоврядування слід звернути увагу на необхідність розширення кола спеціалістів, залучених до участі в роботі ЦНАП, та здійснити заходи з підвищення компетентності адміністраторів.

Для досягнення кращого результату учасниками опитування запропоновано продовжити створення мережі ЦНАП в новоутворених територіальних громадах, доповнити перелік послуг, які надаються в ЦНАП послугами Пенсійного фонду та повним спектром послуг з реєстрації актів цивільного стану, збільшити державну фінансову підтримку на створення або реконструкцію ЦНАП, врегулювати питання доступу до державних реєстрів, посилити контроль за своєчасністю розроблення Кабінетом Міністрів України необхідних нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг, продовжити роботу щодо переведення надання адміністративних послуг в електронну форму.

За результатами проведеного дослідження були напрацьовані рекомендації для всіх гілок влади, що враховують побажання учасників опитування.

Заслухавши інформацію підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур, запрошених на засідання представників центральних органів виконавчої влади, асоціацій та враховуючи, що на сьогодні завершується етап трансформації центрів надання адміністративних послуг, розбудова їх мережі в громадах, забезпечення мешканців якісними адміністративними послугами, відповідно до пункту 6 частини першої статті

13 та пункту 1 частини першої статті 14 Закону України «Про комітети Верховної Ради України», **Комітет в и р і ш и в:**

1. Інформацію щодо результатів проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію в рамках виконання контрольної функції Комітету, взяти до відома.

2. Напрацьовані за результатами проведеного дослідження Рекомендації скерувати відповідним органам державної влади, органам місцевого самоврядування та їх асоціаціям, зацікавленим сторонам для розгляду і врахування в подальшій роботі.

3. Звернутися до Кабінету Міністрів України із запитом про надання Комітету до 10 березня 2022 року інформації про стан виконання органами виконавчої влади та іншими державними органами Закону України «Про адміністративні послуги» (від 06.09.2022 р. № 5203-VI).

4. Підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур продовжити здійснювати моніторинг щодо функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні.

Голова Комітету

А. КЛОЧКО



ЄАС ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

Підписувач: Клочко Андрій Андрійович
Сертифікат: 3ED5083160DBC59B040000009CBF1100EFD11F00
Дійсний до: 30.08.2023 14:53:35

Апарат Верховної Ради України
№ 04-23/12-2022/63354 від 14.04.2022



847015



ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

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

01008, м.Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел./факс: 255-32-05, 255-20-75

Прем'єр-міністру України
ШМИГАЛЮ Д.А.

Шановний Денисе Анатолійовичу!

Комітет Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування в рамках здійснення контрольних повноважень заслухав на своєму засіданні інформацію про результати проведеного на запит Комітету дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг, здійсненого за сприяння Вестмінстерської фундації за демократію.

Інформацію щодо результатів проведеного дослідження практики застосування та ефективності законодавства з організації надання адміністративних послуг Комітетом було взято до відома.

За наслідками обговорення вказаної інформації Комітет вирішив направити розроблені за результатами проведеного дослідження рекомендації відповідним органам державної влади для розгляду і врахування в подальшій роботі та звернутися до Кабінету Міністрів України із запитом про надання Комітету до 10 березня 2022 року інформації про стан виконання органами виконавчої влади та іншими державними органами Закону України «Про адміністративні послуги» (від 06.09.2022 р. № 5203-VI).

Разом з тим, у зв'язку з введенням на території України воєнного стану відповідно до Указу Президента від 24 лютого 2022 року № 64/2022 "Про введення воєнного стану в Україні", затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року № 2102-IX "Про затвердження Указу Президента України "Про введення воєнного стану в Україні", Комітет Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування буде вдячний за надання зазначеної інформації після припинення/скасування воєнного стану.

Додаток на 6 арк.

З повагою

Голова Комітету

А.КЛОЧКО



ЕАС ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

Підписувач: Клочко Андрій Андрійович
Сертифікат: 3ED5083160DBC59B040000009CBF1100EFD11F00
Дійсний до: 30.08.2023 14:53:35

Апарат Верховної Ради України
№ 04-23/12-2022/63354 від 14.04.2022



847015



Прем'єр-міністр України

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 254 0584

До звернення
Комітету Верховної Ради
України з питань організації
державної влади, місцевого
самоврядування, регіонального
розвитку та містобудування
від 14.04.22
№ 04-23/12-2022/63354

**Міністрам, іншим керівникам центральних
органів виконавчої влади (за списком)
Начальникам обласних, Київської міської
військових адміністрацій (за списком)**

Прошу відповідно до компетенції розглянути та про результати поінформувати у визначений в зверненні строк Комітет Верховної Ради України і Кабінет Міністрів.

**НЕМЧІНОВУ О. М.
ЯРЕМІ О. Й.
Державним органам (за списком)
КЛЮЧКУ А. А. (Верховна Рада України)**

ВОЙТОВИЧУ О. М.
Безі А. М.

Денис ШМИГАЛЬ