

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864»

1. Мета

Проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864» (далі – проект акта) розроблено з метою вдосконалення порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та показників такого моніторингу.

2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» (далі – Постанова) затверджено Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – Порядок).

У зв'язку з російською збройною агресією проти України та воєнним станом, введеним в Україні Указом Президента України від 24 лютого 2022 р. № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», деякі завдання Міністерству цифрової трансформації, відповідальним центральним органам виконавчої влади, обласним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування та іншим суб'єктам моніторингу та органам, які беруть участь у проведенні моніторингу якості надання адміністративних послуг, а також строки їх виконання, визначені Постановою, втратили свою актуальність і потребують коригування та уточнення.

Зокрема, через проведений аналіз у сфері моніторингу визначаються показники ефективності надання адміністративних послуг.

Натомість є потреба у наповненні Порядку положеннями щодо уточнення та функцій і завдань, алгоритмів дій суб'єктів моніторингу та органів, що беруть участь у його проведенні; визначення завдань щодо збору оціночних даних щодо адміністративних послуг, які надаються через суб'єктів надання адміністративних послуг; визначення показників відповідності офлайн- та онлайн-фронт-офісу, показників ефективності надання адміністративних послуг та показників рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн- та онлайн-фронт-офісу, а також розрахунку показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових.

3. Основні положення проекту акта

Проектом акта пропонується:



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Федоров Михайло Альбертович
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000583C00001EEB0100
Дійсний з 03.06.2023 17:14:34 по 03.06.2024 17:14:34



1/04-1-11851 від 12.10.2023

уточнити та конкретизувати функції та завдання, процедури та алгоритми дій суб'єктів моніторингу та органів, що беруть участь у його проведенні;

визначити завдання щодо збору оціночних даних щодо адміністративних послуг, які надаються через суб'єктів надання адміністративних послуг, для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг;

визначити показники відповідності офлайн- та онлайн-фронт-офісу, які застосовуються незалежно від виду та кількості адміністративних послуг для оцінки відповідності офісу встановленим вимогам у частині його облаштування, доступності, рівня обслуговування, організаційного забезпечення надання послуг;

визначити показники ефективності надання адміністративних послуг;

визначити показники рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн- та онлайн-фронт-офісу та його складові;

визначити розрахунок показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових.

4. Правові аспекти

Закон України «Про адміністративні послуги»;

Укази Президента України від 29 липня 2019 року № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» та від 04 вересня 2019 року № 647 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг»;

постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» та від 18 вересня 2019 р. № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації».

5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація акта здійснюватиметься за рахунок коштів, передбачених на утримання відповідних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, та не передбачає додаткових фінансових витрат.

6. Позиція заінтересованих сторін

Проект акта потребує проведення громадського обговорення відповідно до вимог Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 листопада 2020 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики».

Проект акта стосується питань розвитку адміністративно-територіальних одиниць, інтересів територіальних громад, місцевого та регіонального розвитку, у зв'язку з чим потребує погодження з всеукраїнськими асоціаціями органів місцевого самоврядування.

Проект акта не стосується соціально-трудової сфери, прав осіб з інвалідністю, сфери наукової та науково-технічної діяльності та не потребує розгляду всеукраїнськими профспілками, їхніми об'єднаннями та

всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців, всеукраїнськими об'єднаннями осіб з інвалідністю, Науковим комітетом Національної ради з питань розвитку науки і технологій.

7. Оцінка відповідності

У проекті акта відсутні положення, що стосуються зобов'язань України у сфері європейської інтеграції, порушують права та свободи, гарантовані Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року, порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків, містять ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією, містять ознаки дискримінації чи створюють підстави для дискримінації.

8. Прогноз результатів

Проект акта не матиме впливу на ринкове середовище, забезпечення захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання; розвиток регіонів; підвищення чи зниження спроможності територіальних громад; громадське здоров'я, покращення чи погіршення стану здоров'я населення або його окремих груп; екологію та навколишнє природне середовище, обсяг природних ресурсів, рівень забруднення атмосферного повітря, води, земель, зокрема забруднення утвореними відходами, інші суспільні відносини.

Проект акта матиме вплив на суб'єктів надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення (фізичних та юридичних осіб):

Заінтересована сторона	Вплив реалізації акта на заінтересовану сторону	Пояснення очікуваного впливу
Суб'єкти надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг	Позитивний	Проект акта уточнює та конкретизує процес проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг. Суб'єкти надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг матимуть конкретний та детальний порядок дій щодо проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та показники: відповідності офлайн- та онлайн-фронт-офісу; ефективності надання адміністративних послуг.
Суб'єкти звернення	Позитивний	Проект акта передбачає проведення оцінки рівня задоволеності суб'єктів

		звернення шляхом опитування за формами - опитувальників суб'єктів звернень, що отримували послугу в офлайн- чи онлайн-фронт-офісі. Суб'єкти звернення матимуть вплив на поліпшення якості надання адміністративних послуг.
--	--	--

**Віце-прем'єр-міністр України
з інновацій, розвитку освіти,
науки та технологій – Міністр
цифрової трансформації України**

Михайло ФЕДОРОВ