

# Проект Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції публічних послуг в Україні»

## Розділ I «Загальні положення»

Дія цієї Концепції поширюється на суспільні відносини, пов'язані з наданням публічних послуг в Україні.

У цій Концепції терміни, що вживаються, мають такі значення:

публічна послуга – врегульована публічно-правовими нормами діяльність органів публічної адміністрації щодо задоволення публічного інтересу із розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта (рішення, дозвіл, ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення, проведення реєстрації тощо), спрямована на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків шляхом фінансування за рахунок публічних коштів;

система публічних послуг – це сукупність елементів та зв'язок між ними, який врегульовується публічно-правовими нормами в діяльності органів публічної адміністрації щодо задоволення публічного інтересу із розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта (рішення, дозвіл, ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення, проведення реєстрації тощо), спрямованій на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків шляхом фінансування за рахунок публічних коштів;

процедура з надання публічних послуг – регламентований адміністративно-правовими нормами порядок діяльності органів публічної адміністрації із розгляду заяви фізичної або юридичної особи щодо виконання рішення уповноваженого органу, спрямованої на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків;

єдиний державний портал публічних послуг – загальнодержавна автоматизована інформаційна система, що дає змогу суб'єктам звернення отримувати публічні послуги дистанційно (в електронному вигляді);

електронна публічна послуга – публічно-владна діяльність суб'єкта публічної адміністрації, який уповноважений надавати публічні послуги, що здійснюється за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій з використанням електронного цифрового підпису без безпосередньої взаємодії із суб'єктом звернення (фізичною чи юридичною особою), спрямована на набуття, зміну чи припинення прав, обов'язків та/або задоволення законних інтересів фізичних або юридичних осіб відповідно до закону, що призводить до певного результату, який проявляється у формі видання адміністративного акта (дозвіл, ліцензія, свідоцтво, реєстрація тощо);

контроль надання публічних послуг – це вид гарантії забезпечення законності публічних послуг в Україні, що регламентується законодавством,

яка реалізується в діяльності суб'єктів адміністративного права, в тому числі громадян чи їх об'єднань, щодо контролю за виконанням суб'єктами публічної адміністрації положень нормативно-правових актів, повноважень та дотриманням прав, свобод і законних інтересів суб'єктів звернення (фізичної чи юридичної особи);

оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів публічної адміністрації з надання публічних послуг – це вид гарантії забезпечення законності публічних послуг в Україні, яка реалізується через нормативно врегульований порядок вчинення процесуальних дій, що забезпечують законний і об'єктивний розгляд справ у адміністративному та/або судовому порядку щодо оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб із приводу розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта (рішення, постанова або ухвала на отримання дозволу, ліцензії, реєстрації, посвідчення, сертифікат тощо);

відповідальність публічних службовців за надання публічних послуг – це вид гарантії забезпечення законності публічних послуг в Україні, що регламентується законодавством, яка реалізується в діяльності відповідних суб'єктів публічної адміністрації або суду щодо притягнення до відповідальності за ненадання публічних послуг або невиконання відповідних обов'язків службовцями/ посадовими особами суб'єктів публічної адміністрації;

суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням публічних послуг;

суб'єкт надання публічної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до нормативно-правових актів надавати публічні послуги;

центр надання публічних послуг – постійно діючий робочий підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються публічні послуги через адміністратора шляхом взаємодії з різними суб'єктами публічної адміністрації з надання публічних послуг;

якість надання публічних послуг – ступінь відповідності критеріям, які мають бути затвердженні на рівні законодавчого органу у вигляді стандартів надання публічних послуг, за порушення яких повинна наставати юридична відповідальність працівників органів публічної адміністрації;

доступність публічних послуг – забезпечення рівних умов для всіх суб'єктів звернень (фізичної чи юридичної особи) щодо отримання публічної послуги у передбачений спосіб;

стандарти надання публічних послуг органами публічної адміністрації – загальні правила щодо процедурного порядку прийняття, реєстрації, розгляду заяв про надання публічних послуг, винесення рішень під час публічного адміністрування, граничних термінів проваджень, а також порядку справляння плати за послуги та підстав відповідальності владних суб'єктів тощо.

## **Розділ II «Шляхи і способи розв'язання проблем, строки реалізації Концепції з надання публічних послуг в Україні»**

### **Проблеми, на розв'язання яких спрямована Концепція публічних послуг в Україні**

У демократично розвинених країнах визначальним фактором розвитку громадянського суспільства є дієвий, налагоджений інститут публічних послуг. Саме тому обраний Україною шлях до Європейського Союзу вимагає кардинальних перетворень і реформування наявної системи надання публічних послуг.

Після видання Указу Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98 «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» побудова сервісної, демократичної держави є основним завданням, яке полягає в задоволенні потреб фізичних та юридичних осіб, сприянні їй забезпеченні реалізації ними своїх прав, свобод і законних інтересів. Одним з «інструментів» держави в цій діяльності є публічні послуги, які займають одне із основних місць в діяльності суб'єктів публічної адміністрації.

Основою доктрини публічних послуг є концепція служіння держави громадянину та людині. Нині публічне адміністрування даної сфери суспільних відносин породжує необхідність створення ефективної системи надання публічних послуг, яка буде гарантувати забезпечення законності задоволення потреб суб'єктів звернень (фізичної або юридичної особи) в зазначених послугах із дотриманням принципів та стандартів якості надання публічних послуг.

Утім, незважаючи на певні позитивні зрушення у сфері надання окремих видів публічних послуг останніми роками, треба зазначити, що сучасний механізм надання публічних послуг суб'єктами публічної адміністрації містить суттєві недоліки, що зумовлює потребу його вдосконалення, тобто вироблення нових підходів, їх апробації як у правотворчій, так і в правозастосовчій діяльності відповідних суб'єктів.

Наявна система надання публічних послуг в Україні характеризується невизначеністю як на законодавчому, так і на підзаконному рівні, непрозорістю, неврегульованістю, закритістю для споживачів (фізичних чи юридичних осіб) і, отже, потребує негайного реформування. Тому необхідно прийняти Концепцію надання публічних послуг в Україні.

Для забезпечення публічних послуг необхідно розв'язати такі проблеми:

- відсутність законодавчого закріплення поняття публічних послуг, системи публічних послуг, видів публічних послуг, механізму надання публічних послуг;

- відсутність реєстру публічних послуг на законодавчому рівні, в якому би вказувалися всі види публічних послуг;

- відсутність визначення на законодавчому рівні поняття та видів адміністративного збору щодо публічних послуг;
- проблема децентралізації надання публічних послуг;
- невизначеність механізму регулювання процедури надання публічних послуг;
- проблема правового регулювання суспільних відносин у сфері надання публічних послуг у відповідній електронній формі;
- нерегульованість питання платності/безоплатності публічних послуг;
- проблема законодавчого визначення повноважень суб'єктів надання публічних послуг, що проявляється в дублюванні функцій органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;
- нерегульованість у нормативно-правових актах видів гарантій забезпечення законності публічних послуг в Україні;
- недостатнє законодавче закріплення поняття та видів контролю у сфері надання публічних послуг;
- відсутність вирішення питання на законодавчому рівні щодо порядку формування, розподілу та використання бюджетних коштів різними суб'єктами публічної адміністрації щодо надання публічних послуг;
- проблема вироблення на законодавчому рівні питання критеріїв та стандартів якості надання публічних послуг;
- проблема створення належних матеріальних, фінансових та організаційних умов для забезпечення здійснення суб'єктами публічної адміністрації діяльності з надання публічних послуг.

### **Мета і завдання Концепції публічних послуг в Україні**

Метою цієї Концепції є організація цілеспрямованої діяльності суб'єктів публічної адміністрації для формування ефективної системи, механізму надання публічних послуг в Україні.

Завданням цієї Концепції є визначення доктринальних напрямів подальшого розвитку системи надання публічних послуг.

### **Шляхи і способи розв'язання проблем, строки реалізації Концепції публічних послуг в Україні**

Для досягнення мети та вирішення завдання, передбачених цією Концепцією, необхідно забезпечити виконання комплексних заходів за такими напрямами:

1) прийняття таких законів, як: Адміністративно-процедурний кодекс України, «Про публічні послуги»; «Про Перелік публічних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання»; «Про електронні довірчі послуги» «Про органи місцевого самоврядування в Україні»; «Про громадський контроль» тощо;

2) створення переліку публічних послуг, які надаються суб'єктами публічної адміністрації, шляхом вироблення чітких критеріїв їх групування (за суб'єктом, видом, платою тощо);

3) розширення функцій органів місцевого самоврядування з надання публічних послуг з метою децентралізації останніх;

4) запровадження надання публічних послуг за принципом «єдиного вікна», «єдиного офісу» відповідним суб'єктам звернення (споживачам) з метою надання можливості відвідування тільки одного органу, де б надавалася більшість публічних послуг, і, як наслідок, запровадження на практиці дієвого механізму забезпечення прав і свобод людини та громадянина;

5) розробка та впровадження критеріїв оцінки якості надання публічних послуг у діяльності суб'єктів публічної адміністрації;

6) розмежування повноважень суб'єктів публічної адміністрації з надання публічних послуг з метою підвищення якості надання публічних послуг; усунення дублювання функцій, відповідних колізій у правозастосовчій діяльності тощо;

7) з урахуванням сучасних підходів та моделей управління персоналом забезпечити суб'єктів публічної адміністрації висококваліфікованими фахівцями, покликаними реалізовувати державну політику у сфері надання публічних послуг з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб (споживачів);

8) створення центрів надання публічних послуг шляхом передання функцій суб'єктів публічної адміністрації з метою надання найпопулярніших публічних послуг (реєстрація нерухомого майна; оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон тощо) тільки в центрах надання публічних послуг;

9) припинення існування правозастосовної діяльності посередницьких суб'єктів щодо надання публічних послуг;

10) розгляд питання та прийняття рішення щодо можливості делегування окремих функцій суб'єктів публічної адміністрації з надання публічних послуг суб'єктам господарювання з приватною формою власності;

11) створення належних матеріальних, фінансових та організаційних умов для забезпечення здійснення суб'єктами публічної адміністрації надання публічних послуг;

12) створення ефективної системи гарантій забезпечення законності публічних послуг в Україні щодо надання публічних послуг (контроль надання публічних послуг; оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів публічної адміністрації з надання публічних послуг; відповідальність публічних службовців за надання публічних послуг);

13) розробка конкретних заходів щодо запровадження електронного документообігу, електронного підпису, захисту каналів зв'язку з надання публічних послуг;

14) створення єдиної електронної бази даних («реєстру публічних послуг») щодо надання публічних послуг відповідними органами;

Для вирішення проблем, що перешкоджають розвитку публічних послуг в електронній формі, необхідно:

1) забезпечуючи єдину авторизацію і використання єдиного особистого кабінету користувача публічних послуг, інтегрувати офіційні сайти органів публічної адміністрації, супутні сервіси з інформаційними системами суб'єктів надання публічних послуг;

2) затвердити перелік публічних послуг в електронній формі, зробивши акцент на послугах, які найчастіше використовують споживачі (фізичні чи юридичні особи), за допомогою статистичних даних та соціологічного дослідження, що є необхідною умовою для успішної сервісної та демократичної держави;

3) на законодавчому рівні створити Єдиний державний портал публічних послуг як єдиний механізм надання публічних послуг в електронній формі та ліквідувати інші Інтернет портали, де надаються послуги;

4) забезпечити доступність та відкритість публічних послуг в електронній формі, зокрема: надавати публічні послуги за допомогою мобільних засобів та сервісів; інформувати громадян про переваги та порядок надання публічних послуг в електронній формі в місцях масового перебування людей, здійснювати періодичну трансляцію по радіо і телебаченню коротких інформаційних програм щодо надання публічних послуг в електронній формі;

5) розробити та прийняти нормативно-правові акти, за допомогою яких удосконалився механізм реалізації регулювання публічних послуг в електронній формі.

Строк реалізації Концепції: 2017–2020 рр.

### **Розділі III «Очікувані результати реалізації Концепції з надання публічних послуг в Україні»**

#### **Очікувані результати реалізації Концепції публічних послуг в Україні**

Реалізація Концепції дасть змогу досягнути в майбутньому таких результатів:

1) створити зручні умови для отримання суб'єктами звернень публічних послуг;

2) підвищить рівень правосвідомості споживачів послуг під час отримання публічних послуг;

3) забезпечити інформаційну відкритість та прозорість діяльності суб'єктів публічної адміністрації з надання публічних послуг;

4) зменшити рівень корупційних ризиків у процесі надання публічних послуг;

5) підвищити якість надання публічних послуг;

6) зменшити фінансові та часові витрати суб'єктів звернень під час отримання публічних послуг;

7) підвищити рівень поінформованості споживачів (фізичних чи юридичних осіб) про публічні послуги;

8) забезпечити ефективність реалізації гарантій забезпечення законності публічних послуг у діяльності суб'єктів публічної адміністрації з надання публічних послуг;

9) підвищити ефективність публічного адміністрування у результаті спрощення процедур, скорочення адміністративних витрат, застосування сучасних методів публічного адміністрування з надання публічних послуг тощо.

## ДІАГРАМИ

Громадська думка населення щодо якості надання публічних послуг у Дніпропетровській, Запорізькій, Київській, Львівській, Одеській та Харківській областях

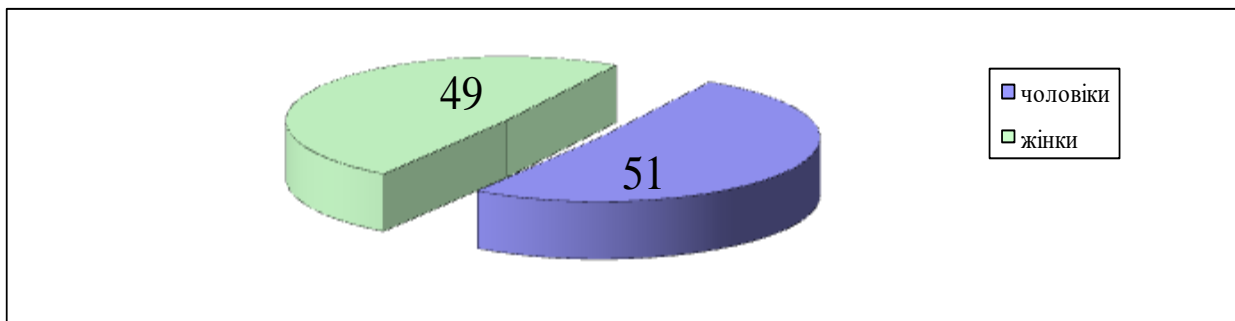
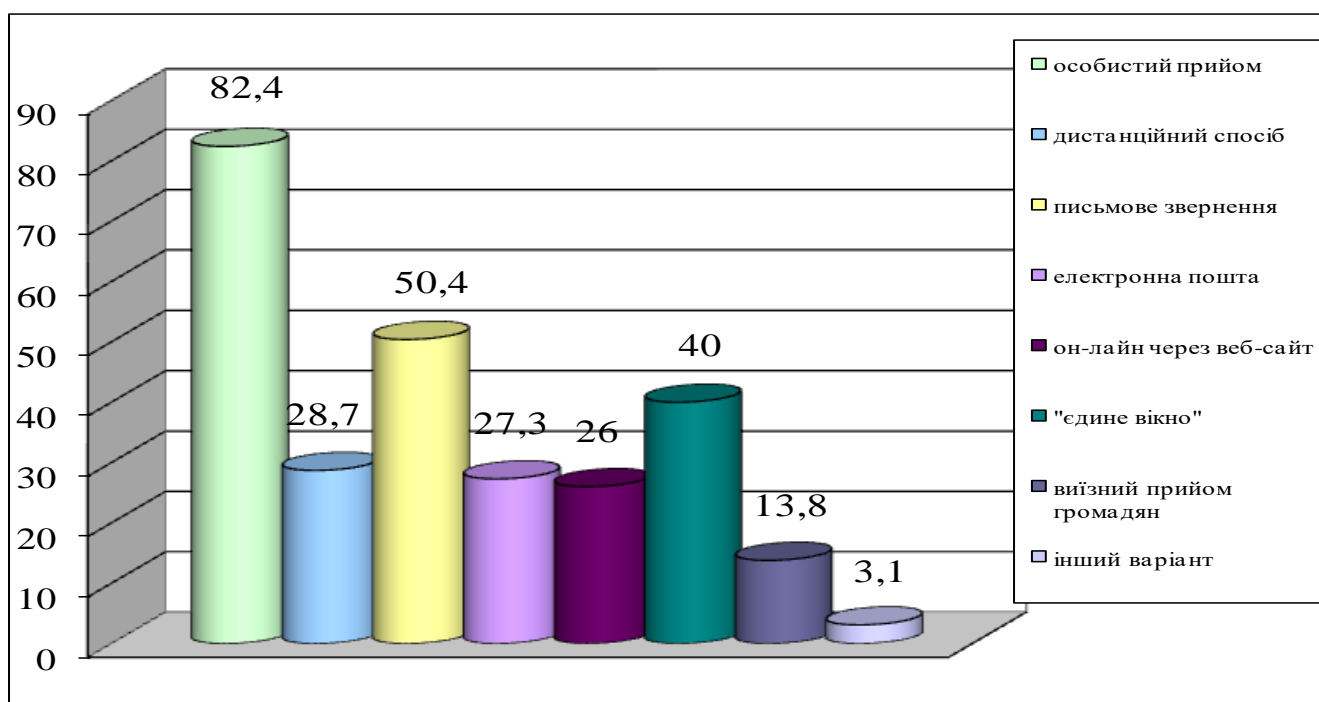
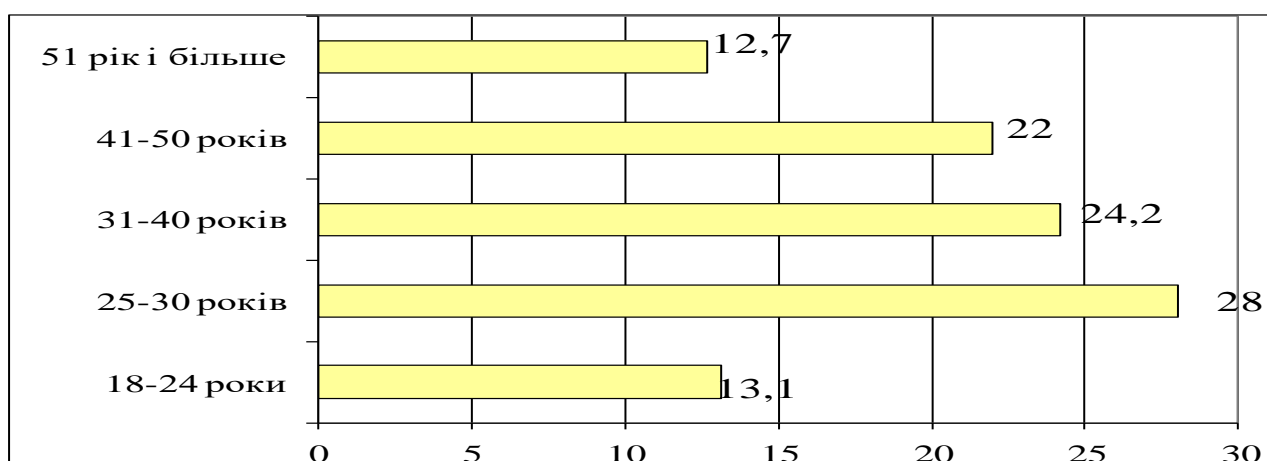
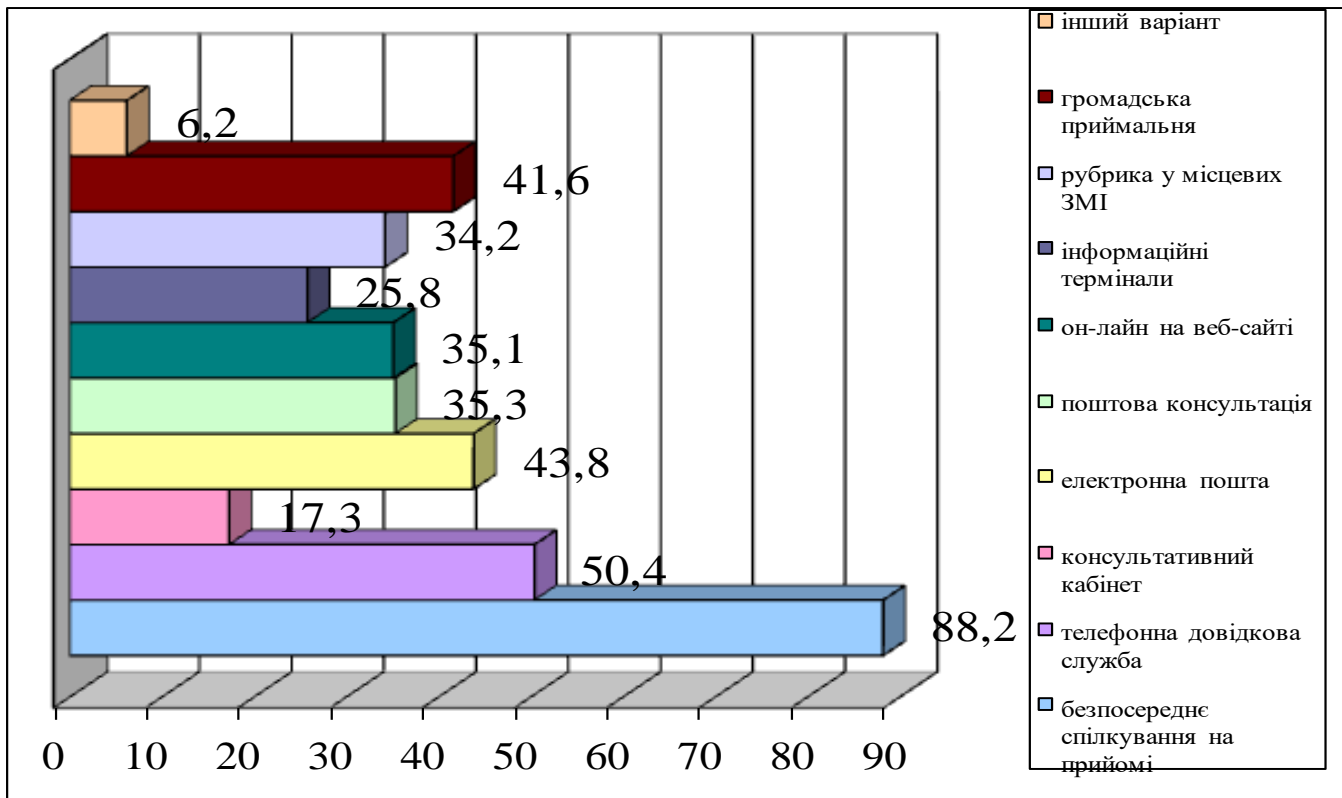


Рис. 1. Дані про стать респондентів/опитаних

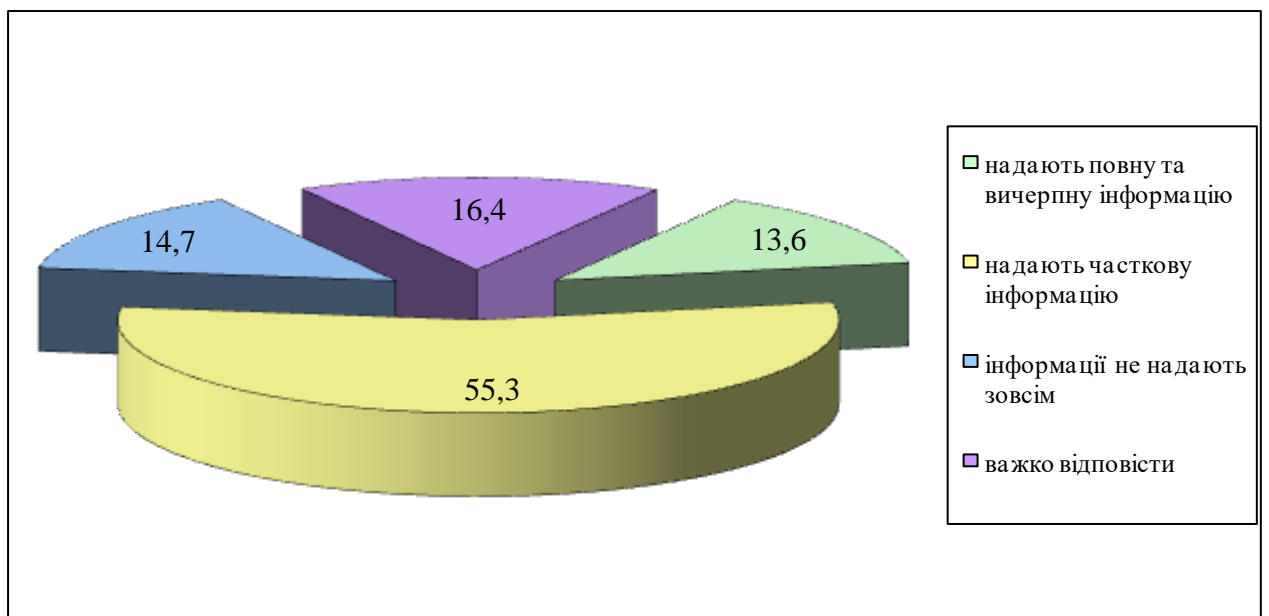




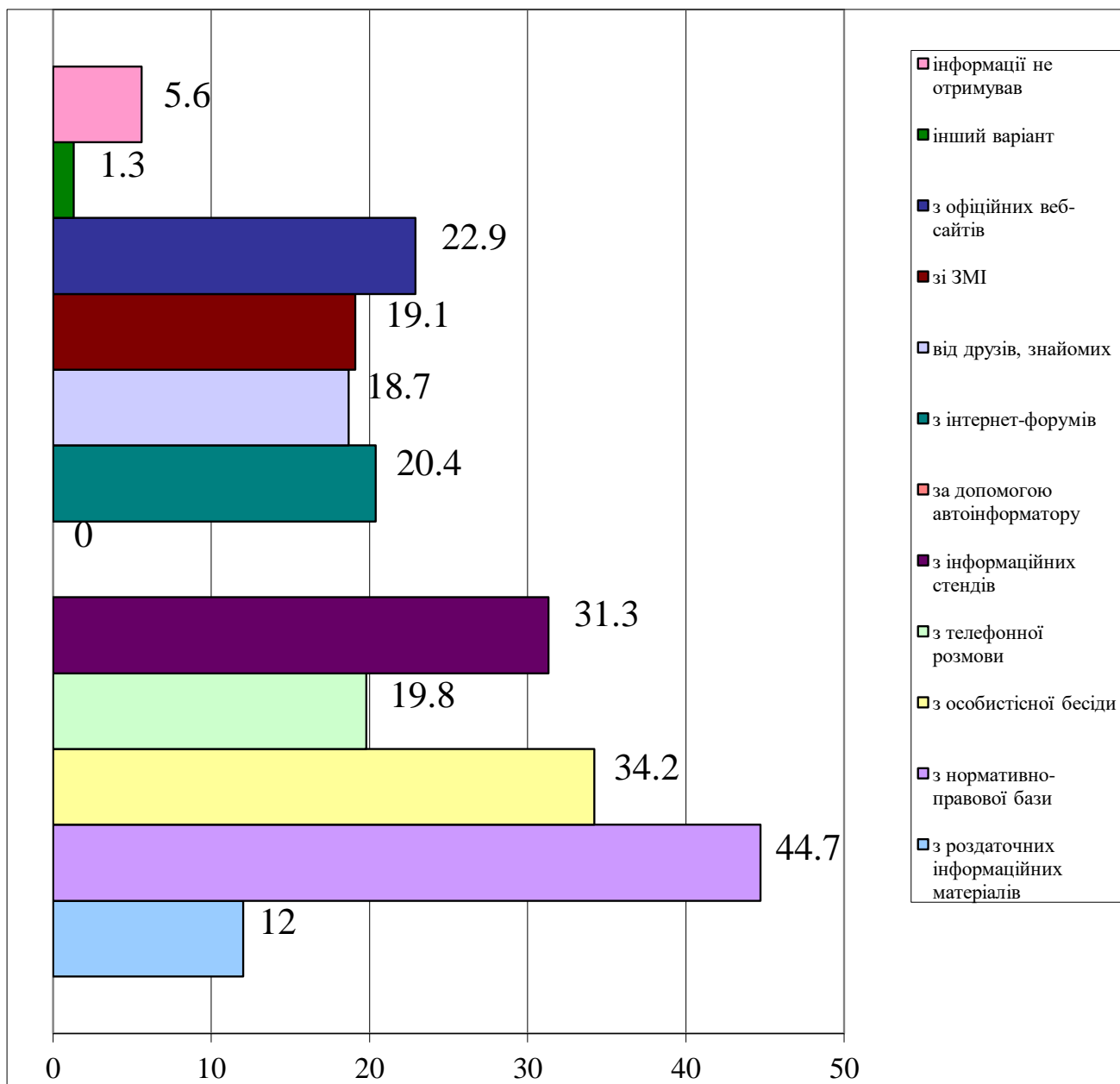
**Рис. 2. Розподіл відповідей на запитання «Про які способи надання публічних послуг органами влади Ви поінформовані?»**



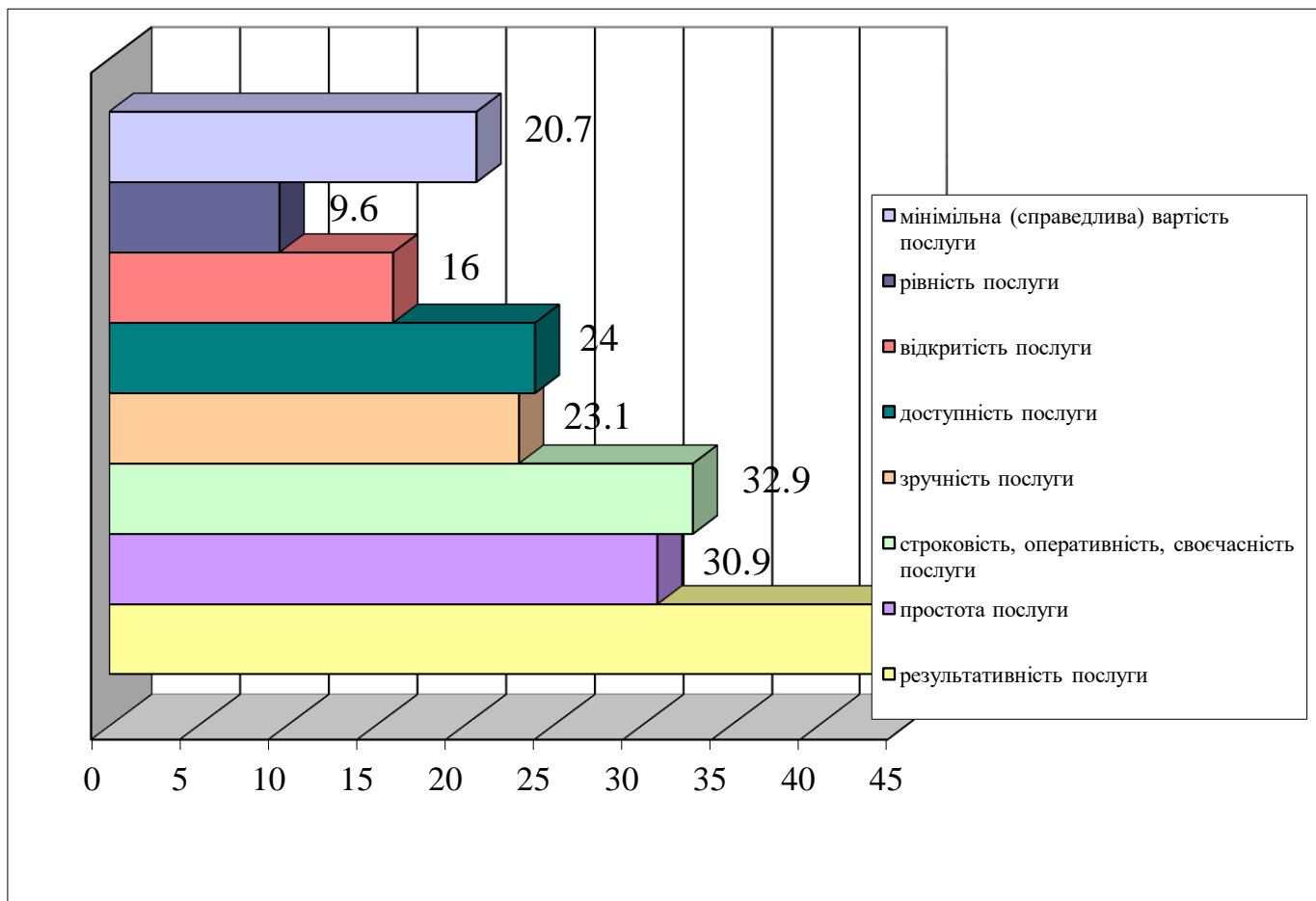
**Рис. 3. Розподіл відповідей на запитання «Про які форми консультування громадян органами влади Ви поінформовані?»**



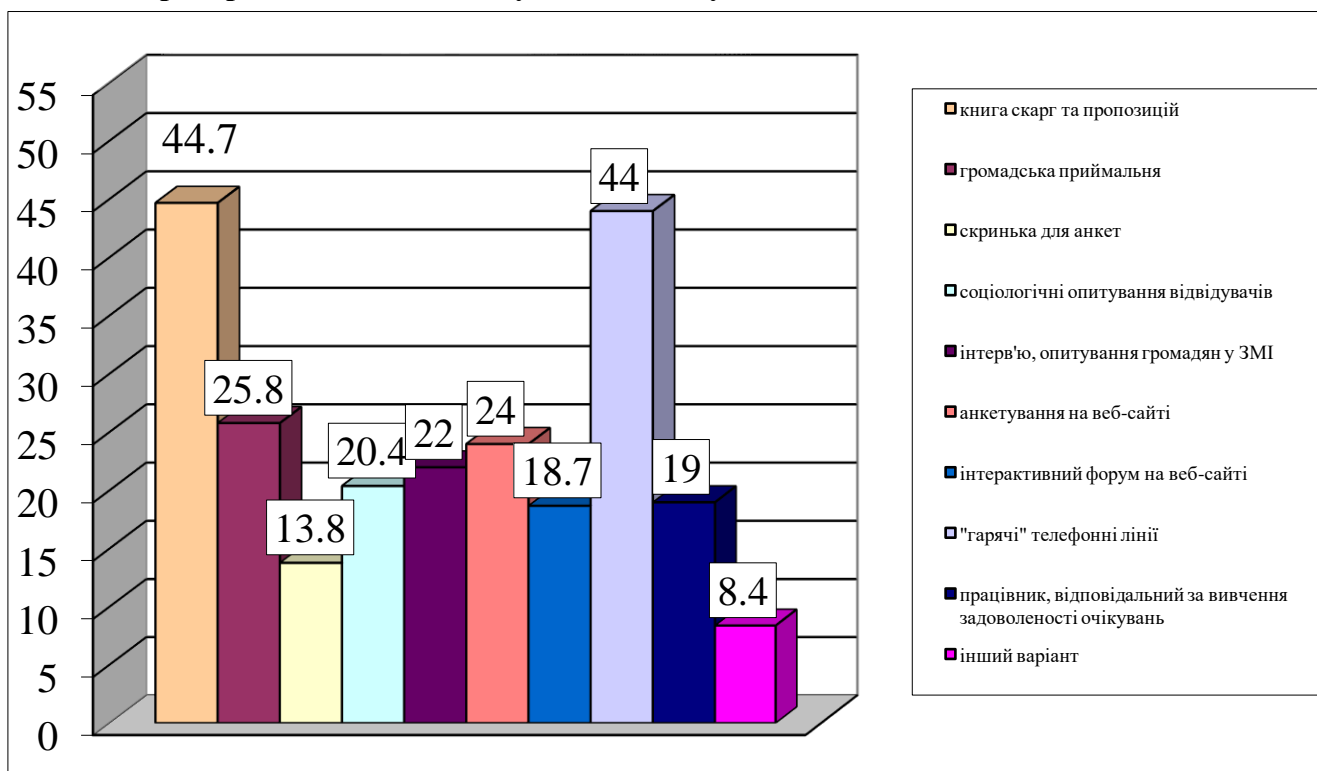
**Рис. 4. Розподіл відповідей на запитання «Як Ви оцінюєте діяльність органів влади щодо інформування населення про надання публічних послуг?»**



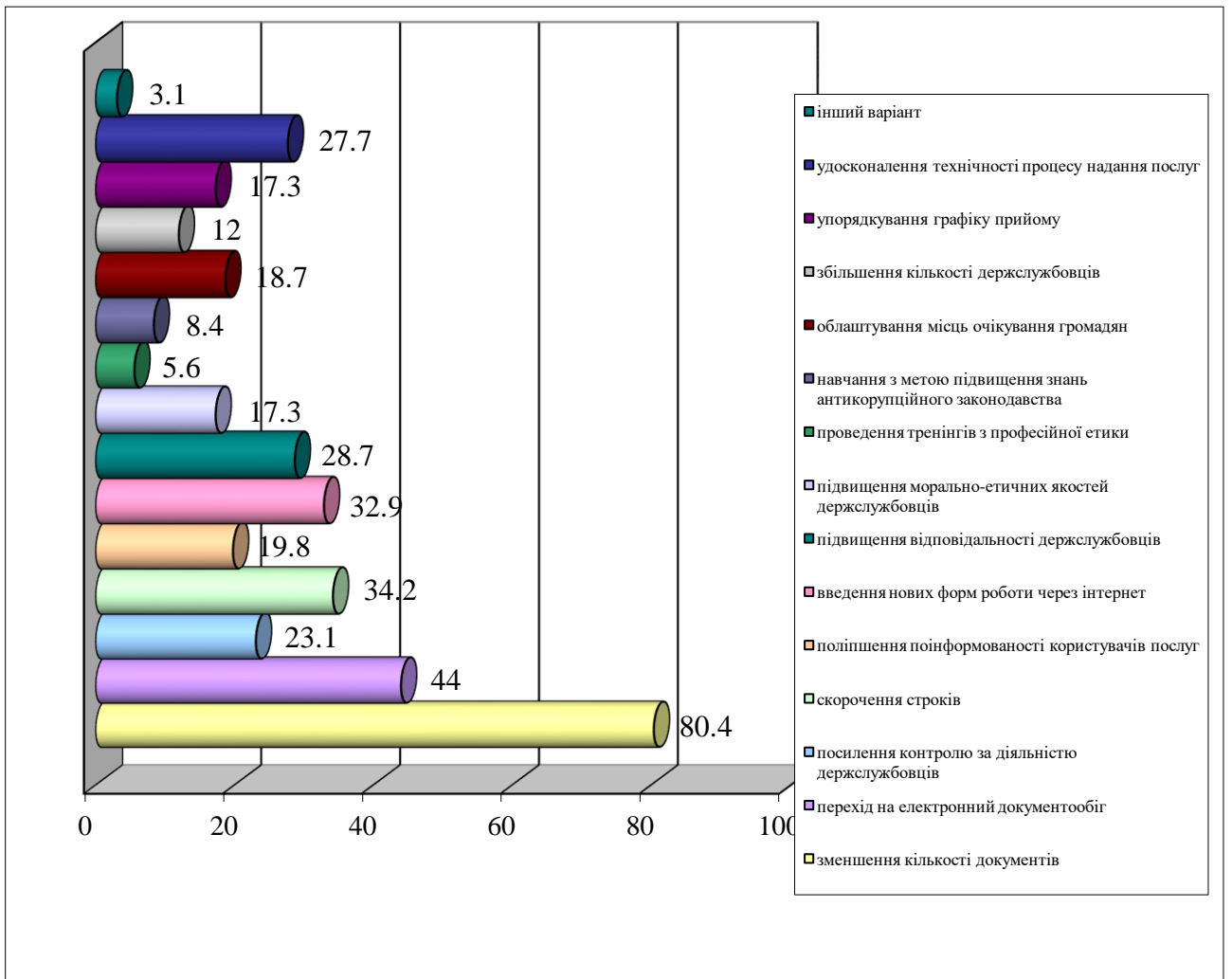
**Рис. 5. Розподіл відповідей на запитання «З якого джерела Ви отримали найбільш повну інформацію про порядок надання публічної послуги?»**



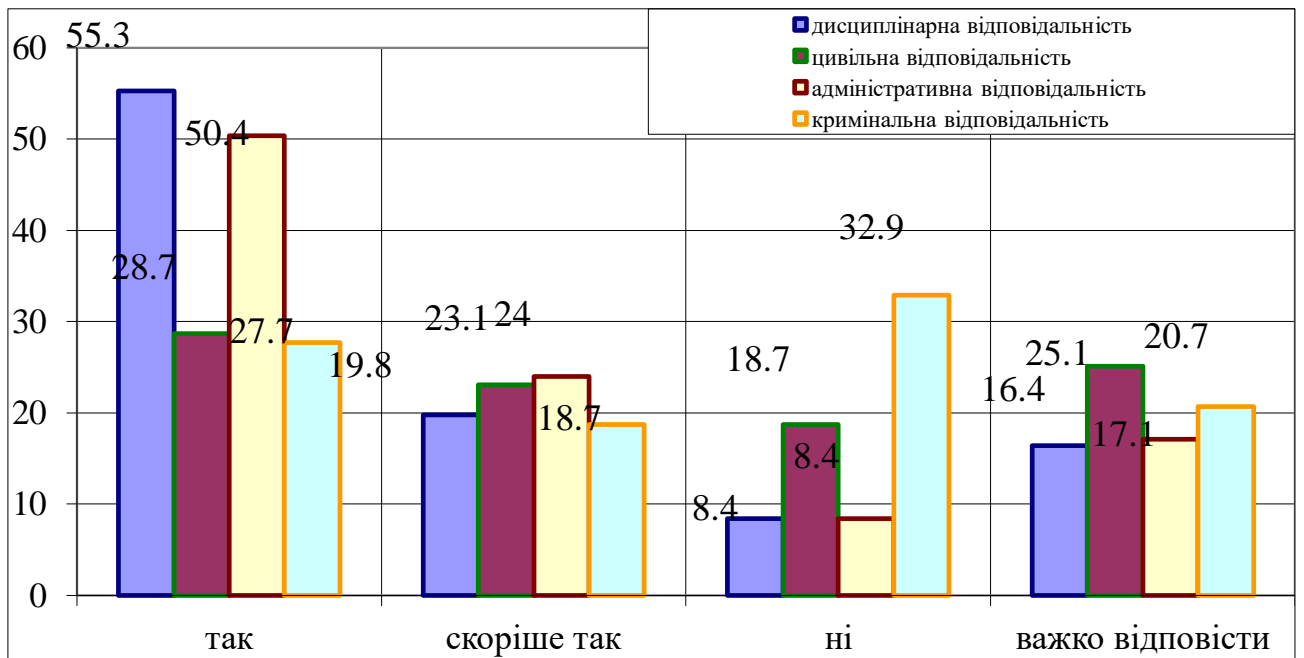
**Рис. 6. Розподіл відповідей на запитання «Якими, за Вашою думкою, мають бути основні критерії якості надання публічної послуги?»**



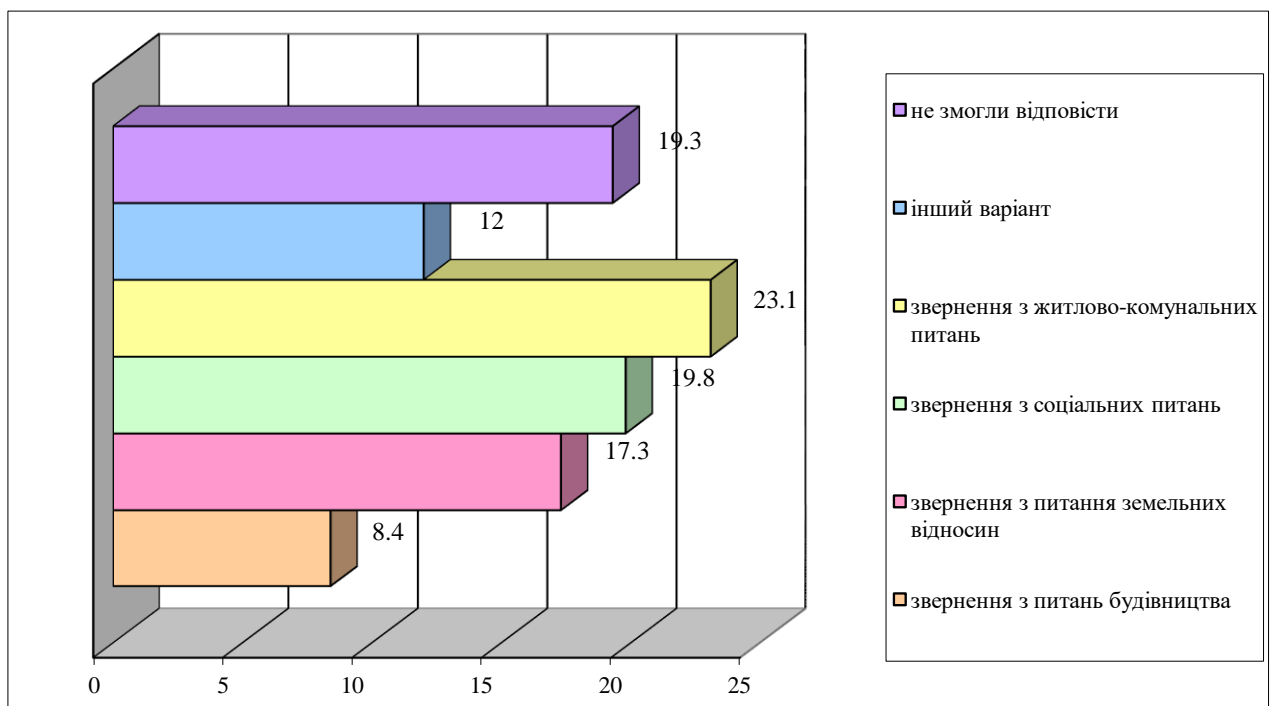
**Рис. 7. Розподіл відповідей на запитання «Які види зворотного зв'язку потрібно застосовувати органам влади для покращення якості надання публічних послуг?»**



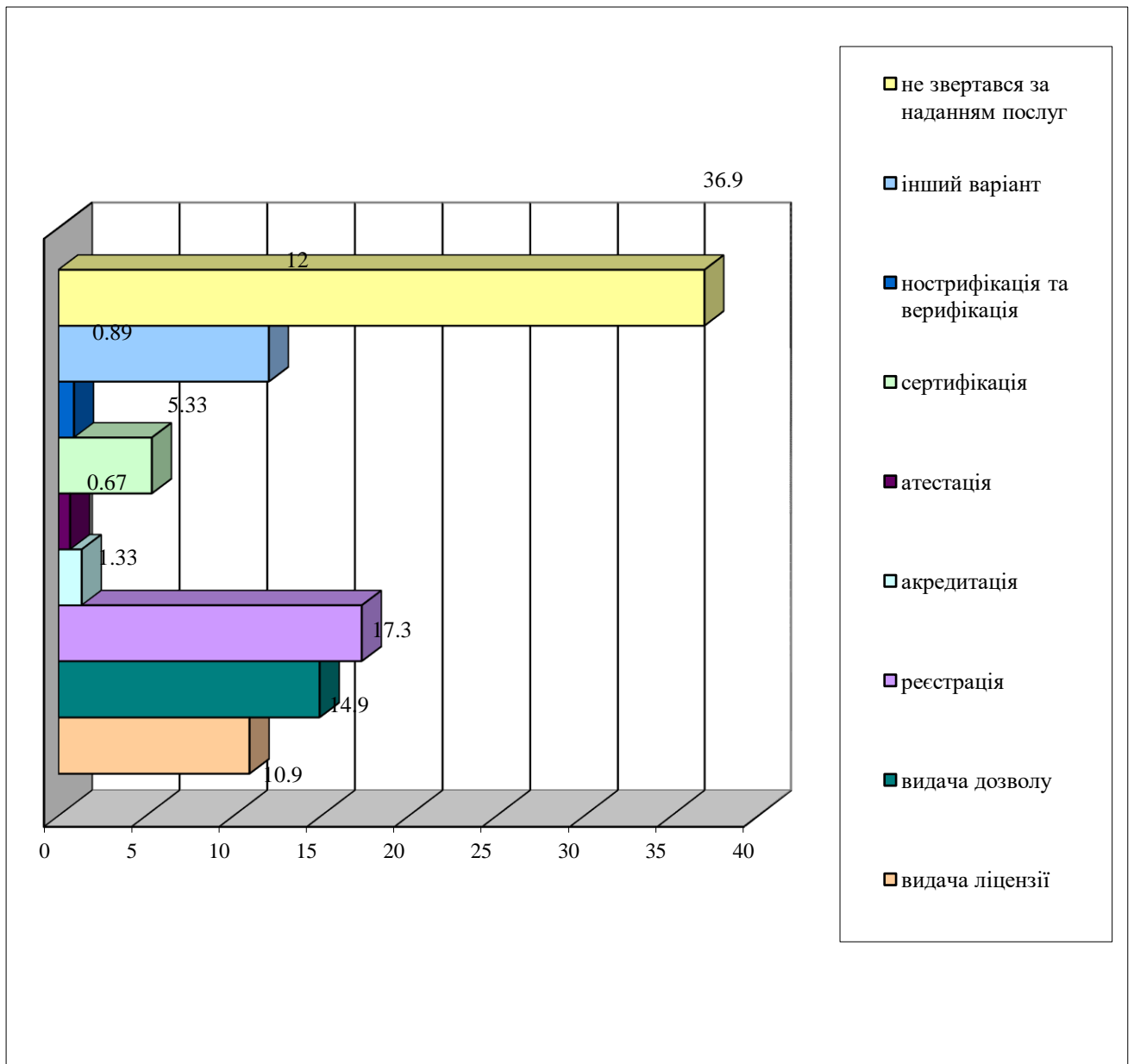
**Рис. 8. Розподіл відповідей на запитання «Що, на Вашу думку, може вплинути на покращення якості надання публічних послуг?»**



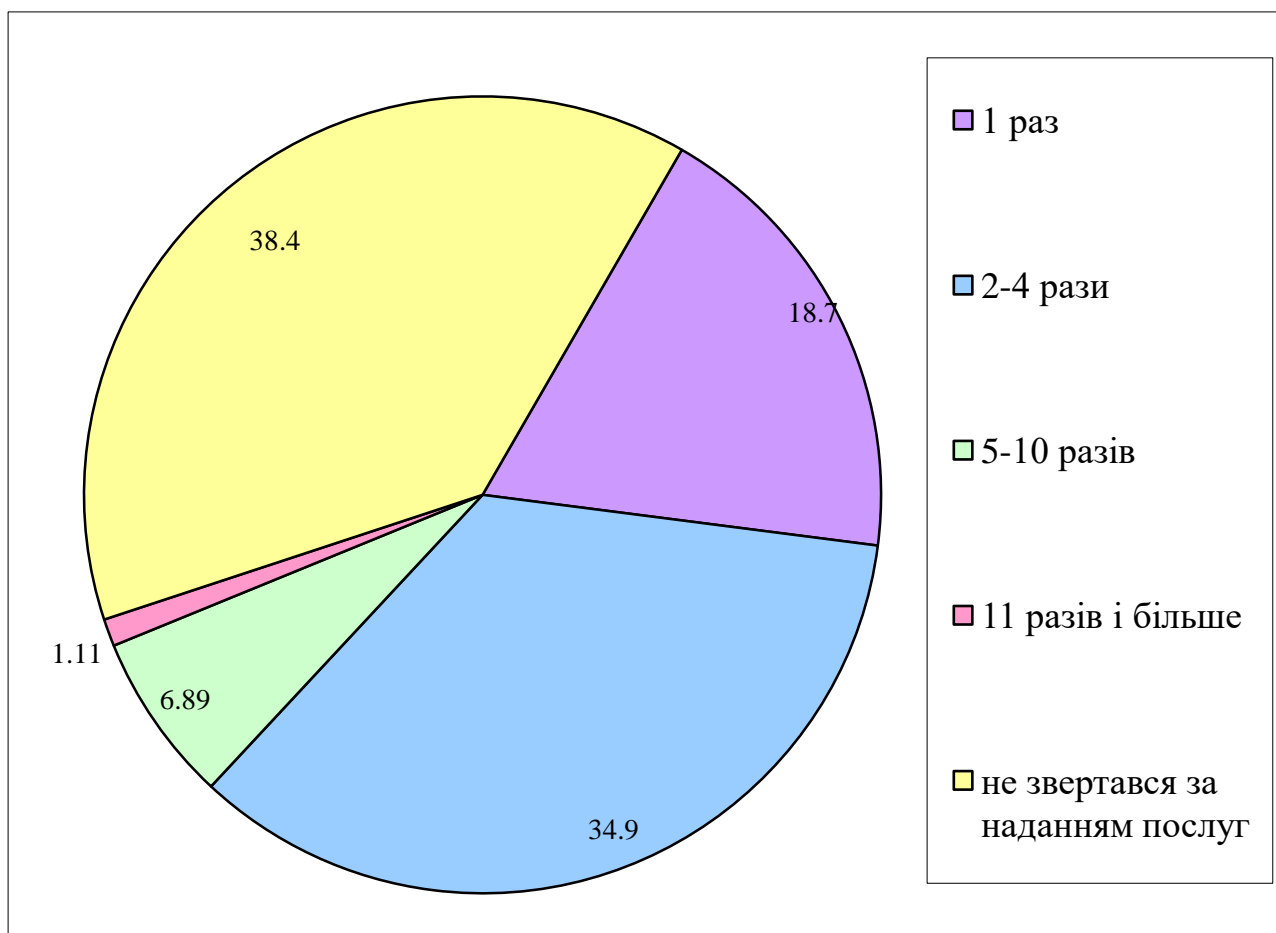
**Рис. 9. Розподіл відповідей на запитання «Чи повинні представники виконавчих органів влади нести відповідальність за порушення встановленого порядку надання публічних послуг?»**



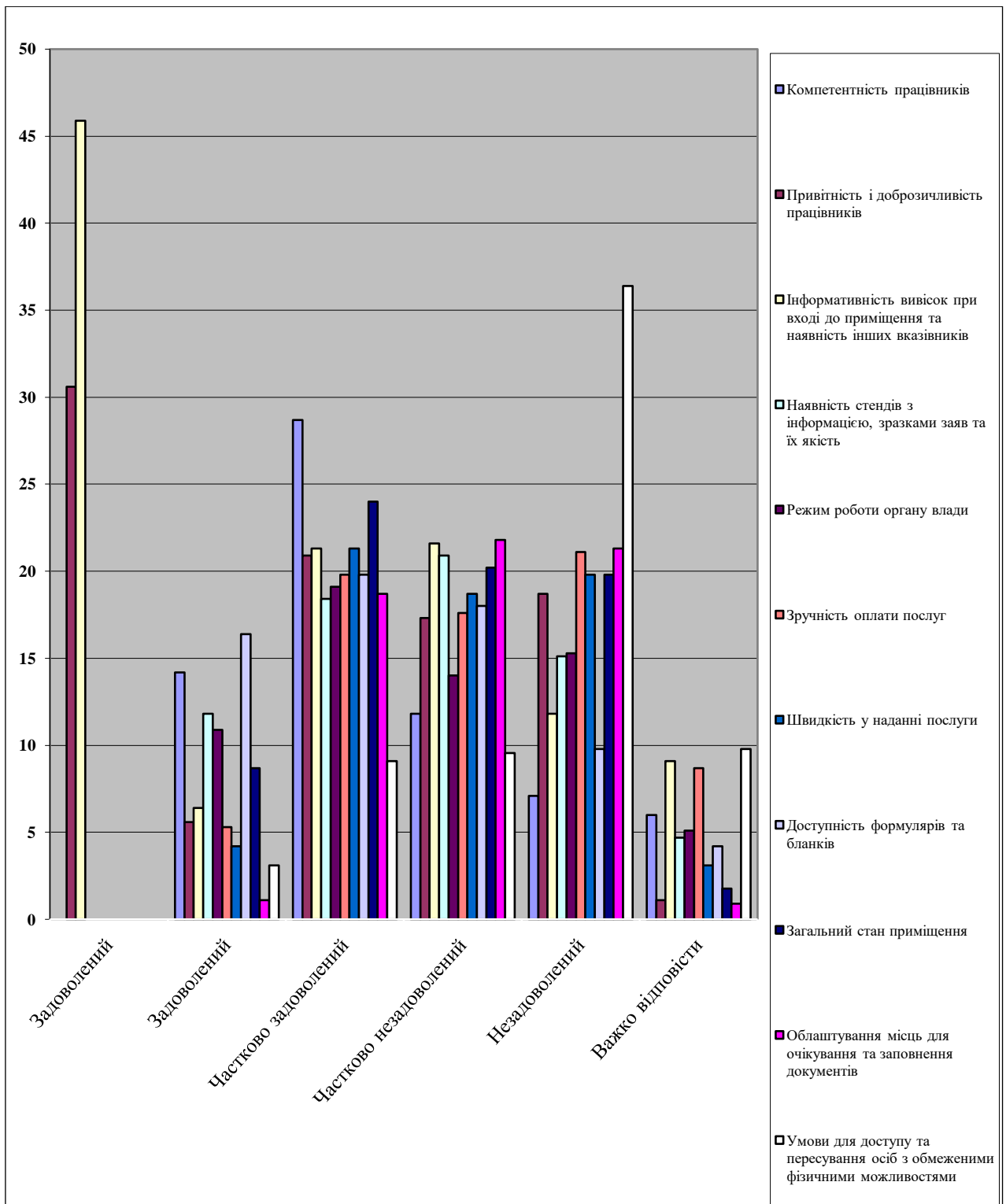
**Рис. 10. Розподіл відповідей на запитання «З яких питань Ви зверталися для отримання публічних послуг?»**



**Рис. 11. Розподіл відповідей на запитання «Якої саме публічної послуги Ви потребували?»**

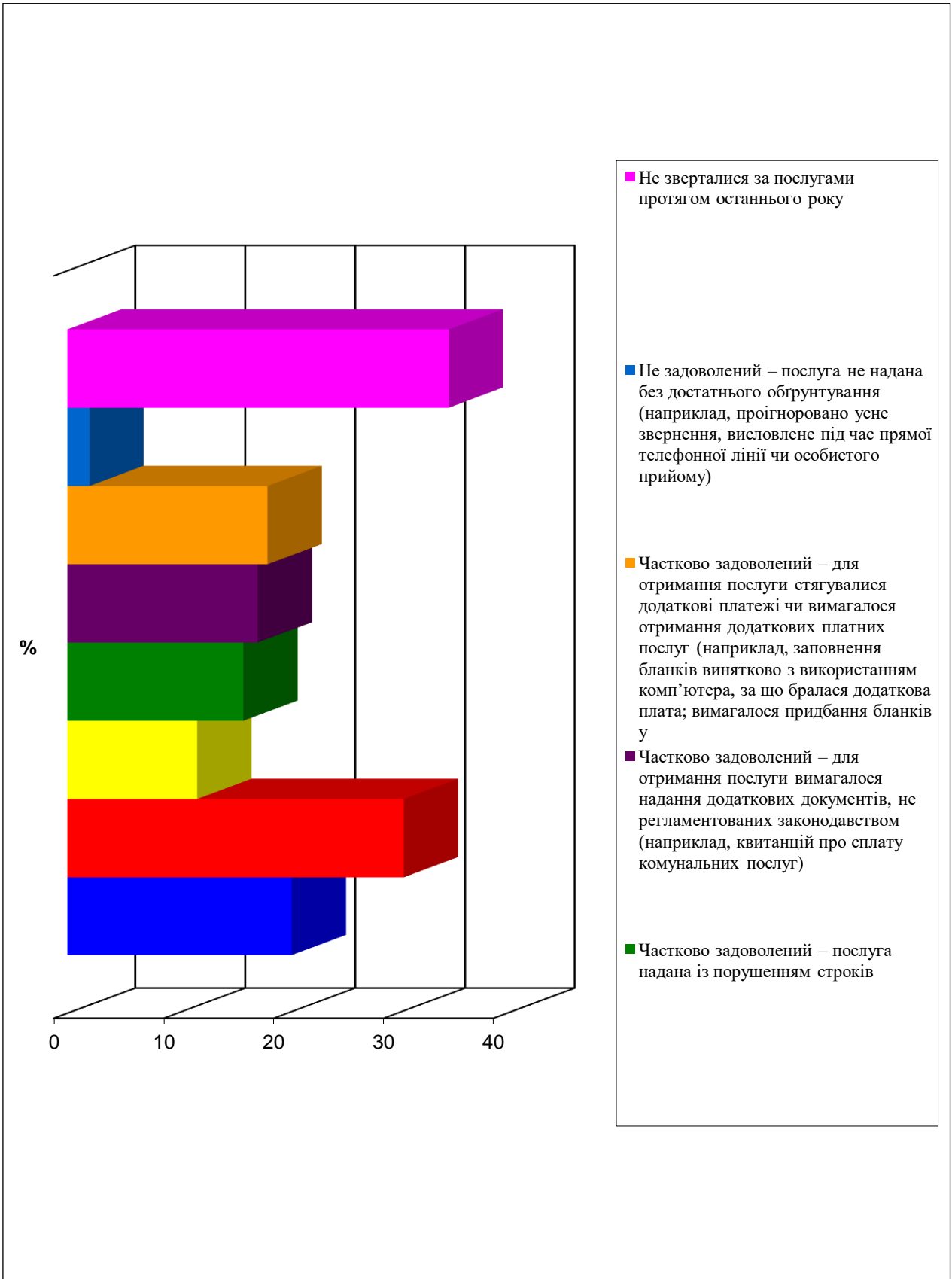


**Рис. 12. Розподіл відповідей на запитання «Як часто протягом останнього року Ви зверталися в органи влади за отриманням публічної послуги?»**



**Рис. 13. Розподіл відповідей на запитання «Наскільки Ви задоволені такими складниками роботи представників виконавчих органів?»**





**Рис. 14. Розподіл відповідей на запитання «Чи задоволені Ви якістю надання органом публічної адміністрації Вам публічної послуги?»**

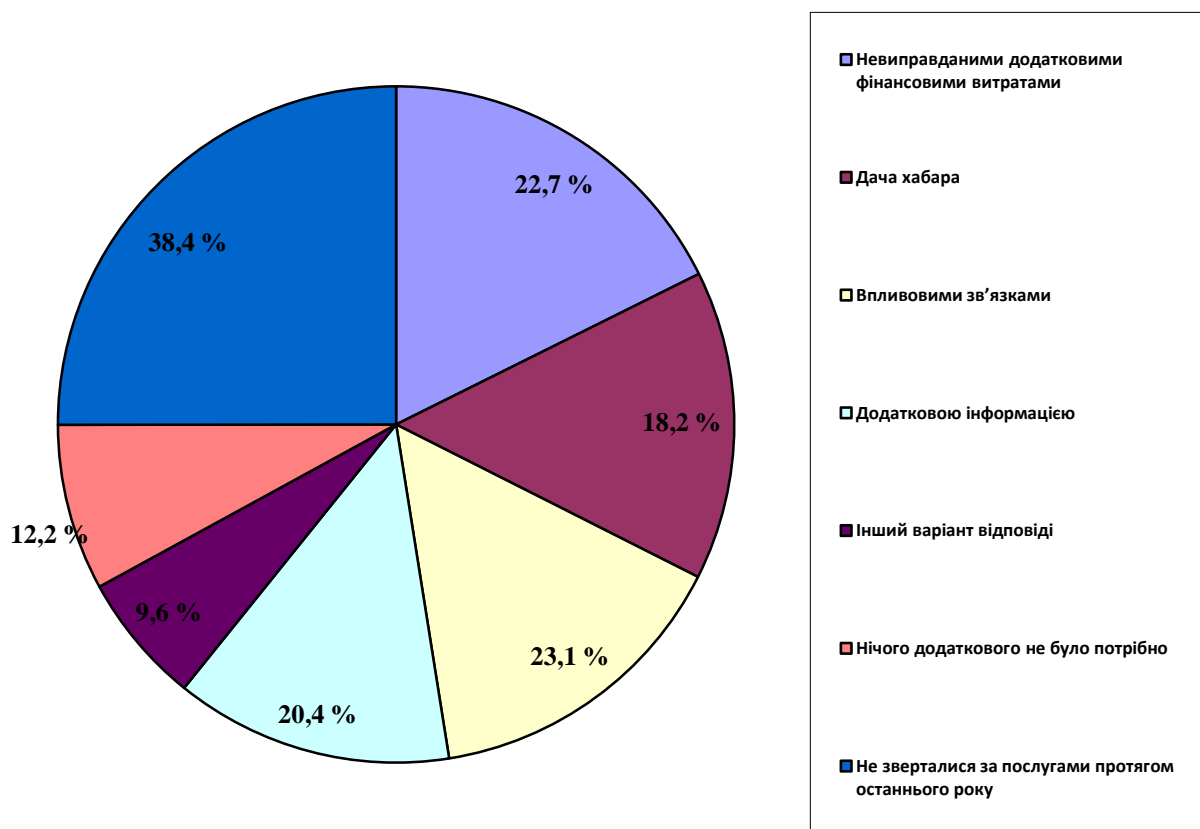


Рис. 15. Розподіл відповідей на запитання «Якими додатковими діями та ресурсами Ви вимушені були скористатися при отриманні послуги?»

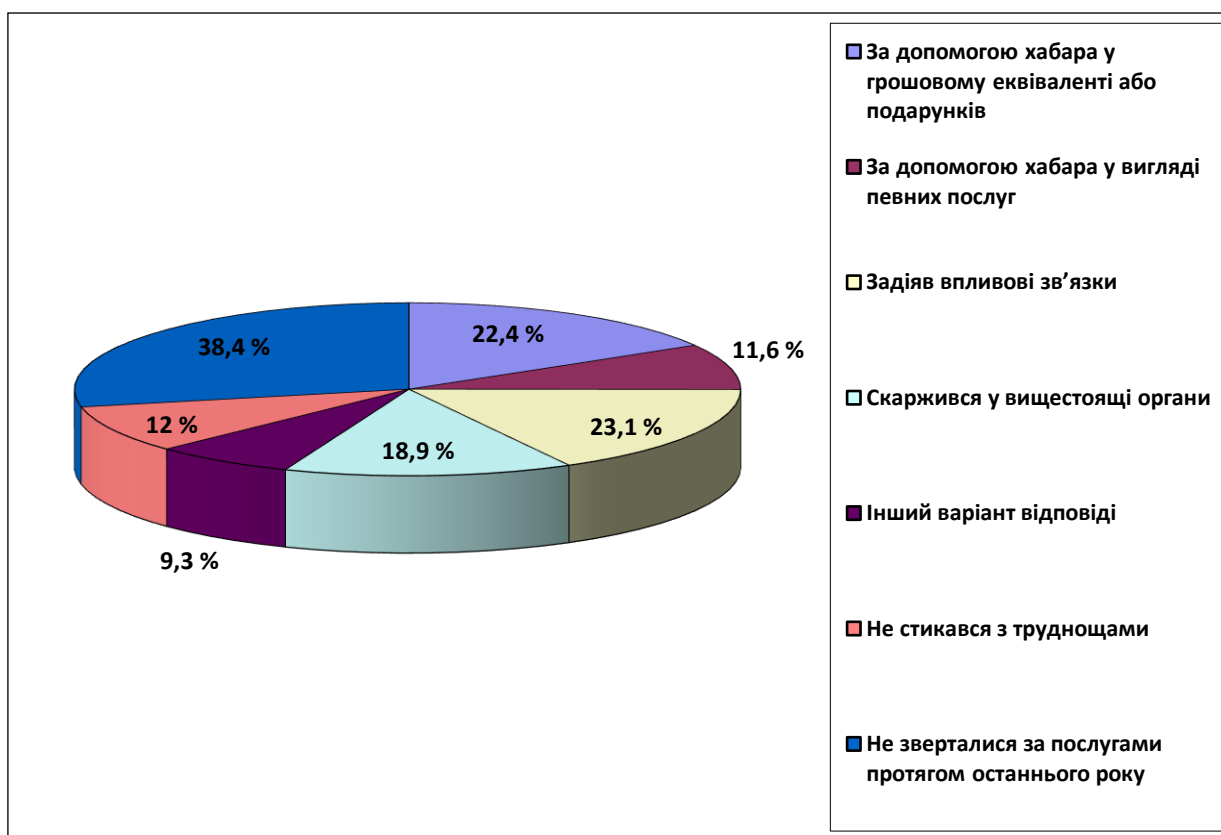


Рис. 16. Розподіл відповідей на запитання «Якщо при отриманні публічних послуг Ви стикалися з труднощами, то яким чином вони вирішувалися?»