

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до проекту наказу Міністерства цифрової трансформації «Про
затвердження Методики проведення моніторингу якості надання
адміністративних послуг»

1. Мета

Метою проекту акта є визначення уніфікованих способів і прийомів проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг.

2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Підпунктом 4 пункту 2 постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» визначено завдання для Мінцифри – до 01 листопада 2021 року розробити та затвердити Методику проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – Методика).

Відповідно до пунктів 8, 13, 16, 19, 20 та 31 Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затверджених зазначеною постановою Кабінету Міністрів України, Методикою визначаються:

основні (зовнішні) складові показників моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – моніторинг);

величини балів, якими складові показників моніторингу вимірюються;

механізм здійснення оцінки досягнення показників моніторингу та їх складових;

форма та порядок складання та подання звітності про результати моніторингу;

рекомендації з організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг;

форми анкет з питаннями щодо оцінки задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

форма та перелік даних паспорта/профілю центру надання адміністративних послуг;

інші питання щодо проведення моніторингу.

Проект акта розроблено на виконання визначених зазначеною постановою Кабінету Міністрів України завдань для Мінцифри.

3. Основні положення проекту акта

Проектом акта затверджується Методика, яка складається із 7 розділів та 11 додатків.



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Рабчинська Людмила Сергіївна
Сертифікат 3ED5083160DBC59B04000000556D0500A23C1000
Дійсний з 11.11.2020 13:01:59 по 11.11.2022 13:01:59



1/04-3-11642 від 20.10.2021

У розділі «І. Загальні положення» – визначається предмет регулювання акта та вживання термінів.

У розділі «ІІ. Показники моніторингу, їх складові та величина балів, якими вони вимірюються» та додатках 1 – 6 – визначаються переліки основних (зовнішніх) складових показників та величини балів, якими вони вимірюються; визначаються особливості кожного показника та його складових, зокрема пояснюється зміст (суть) складових (наводяться відповідні приклади), а для показника відповідності офлайн-фронт-офісу, крім того, встановлюється 6 категорій офлайн-фронт-офісів в залежності від кількості населення або суб'єктів звернення, які відповідний офлайн-фронт-офіс обслуговує.

У розділі «ІІІ. Оціночні дані» – роз'яснюється застосування динамічних та статичних оціночних даних; способи застосування оціночних даних, які стосуються однієї і тієї ж складової, але отриманих з різних джерел, у разі розбіжності між ними (наводяться відповідні приклади); визначаються оціночні дані з урахуванням їх дезагрегації за категоріями населення.

У розділі «ІV. Оцінка досягнення показника та його складових» – визначається та роз'яснюється механізм оцінювання досягнення показників за одиницями вимірювання «так/ні», «кількість», «бали, відсотки» (наводяться відповідні приклади).

У розділі «V. Форми анкет з питаннями щодо оцінки задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг» та додатках 7 і 8 – визначаються форми анкет, роз'яснюється мета запитань, які анкети містять, та порядок застосування відповідей на зазначені запитання (наводяться відповідні приклади).

У розділі «VI. Порядок складання та подання звітності з моніторингу» та додатку 9 – визначаються форми звітності та роз'яснюється порядок їх заповнення.

У розділі «VII. Паспорт/профіль центру надання адміністративних послуг» та додатку 10 – визначаються форми та перелік даних паспорта/профілю центру надання адміністративних послуг та роз'яснюється порядок заповнення форм зазначеними даними.

У додатку 11 – визначається орієнтовний перелік заходів стосовно організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.

4. Правові аспекти

Закон України «Про адміністративні послуги»;

Указ Президента України від 29 липня 2019 року № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг»;

Указ Президента України від 4 вересня 2019 року № 647 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг»;

постанова Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг».

5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація акта здійснюватиметься в межах видатків, передбачених Державним та місцевими бюджетами на утримання відповідних центральних та місцевих органів виконавчої влади та 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 розгляду всеукраїнськими асоціаціями органів місцевого самоврядування.

Проект акта не стосується соціально-трудової сфери та не потребує розгляду Спільним представницьким органом репрезентативних всеукраїнських об'єднань профспілок на національному рівні та Спільним представницьким органом сторони роботодавців на національному рівні.

Проект акта не стосується прав осіб з інвалідністю та не потребує розгляду всеукраїнськими громадськими організаціями осіб з інвалідністю, їх спілками.

Проект акта не стосується сфери наукової та науково-технічної діяльності, тому не потребує розгляду Науковим комітетом Національної ради з питань розвитку науки і технологій.

7. Оцінка відповідності

Проект акта не містить норм, що стосуються зобов'язань України у сфері європейської інтеграції.

Проект акта не містить норм, що порушують права та свободи, гарантовані Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року.

У проекті акта відсутні положення, які порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків.

У проекті акта відсутні положення, які містять ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією.

У проекті акта відсутні положення, що 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	Матимуть: переліки складових показників, які необхідно досягти; механізм проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг; механізм визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання.	Проект акта визначає уніфіковані способи та правила збору, обробки та аналізу інформації, необхідної для визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.
Суб'єкти звернення	Матимуть: переліки складових показників, за якими оцінюється якість надання адміністративних послуг; переліки питань, за якими суб'єкти звернення можуть оцінити якість надання адміністративних послуг; можливість вплинути через зворотний зв'язок на поліпшення якості надання адміністративних послуг.	Проект акта встановлює анкети опитування з питаннями для суб'єктів звернення, а також визначає механізм оцінювання якості надання адміністративних послуг за допомогою відповідей на зазначені запитання.

Заступник Міністра цифрової трансформації України

Людмила РАБЧИНСЬКА