

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Питання організації
моніторингу якості надання адміністративних послуг»

1. Мета

Метою проєкту акта є визначення порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та показників такого моніторингу, а також порядку оприлюднення інформації про результати моніторингу та заходи, вжиті для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.

2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Законом України від 03 листопада 2020 року № 943-ІХ «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», внесені зміни до статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до яких у сфері надання адміністративних послуг запроваджується моніторинг якості їх надання.

Зокрема, законом визначено, що:

моніторинг якості надання адміністративних послуг здійснюється за показниками та у порядку, що встановлюються Кабінетом Міністрів України;

результати моніторингу, а також заходи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг є відкритими та підлягають оприлюдненню не рідше одного разу на рік у порядку та за формою, що встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Проєкт акта розроблено на виконання зазначених вимог та передбачає реалізацію встановлених законом повноважень Кабінету Міністрів України.

3. Основні положення проєкту акта

Проєктом акта затверджуються:

1) Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та показників такого моніторингу, у якому зокрема передбачається визначити:

процедуру проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – моніторинг);

суб'єктів моніторингу (відповідно до закону) та органи, які беруть участь у проведенні моніторингу, їх функції та завдання;

показники моніторингу та принципи їх формування;

дані, які збираються, обробляються та аналізуються для оцінки досягнення показників моніторингу;



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРА АСКОД

Підписувач Федоров Михайло Альбертович
Сертифікат 5FBB77F7B650371D0400000021280000A95D0000
Дійсний з 06.08.2020 11:51:59 по 06.08.2022 11:51:59



1/04-1-2938 від 19.03.2021

заходи з оцінки задоволеності суб'єктів звернення (зокрема із застосуванням інституту удаваного суб'єкта звернення);
звітність з моніторингу.

Збір, обробка та аналіз даних, а також складання та подання звітності з моніторингу здійснюватиметься з використанням системи моніторингу та оцінки якості послуг Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія».

Технічні та організаційні питання моніторингу передбачається визначити Методикою проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, яка буде затверджена Мінцифрою;

2) Порядок оприлюднення інформації про результати моніторингу та заходи, вжиті для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, у якому зокрема передбачається визначити процедуру, органи, засоби, періодичність та строки оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи.

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».

5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація акта здійснюватиметься за рахунок коштів Державного бюджету в межах видатків за програмою КПКВК 2901030 «Електронне урядування» на відповідний рік, та видатків передбачених на утримання відповідних органів виконавчої влади, а також відповідних 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 стосується соціально-трудової сфери та потребує погодження із 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 погодження із всеукраїнськими громадськими організаціями осіб з інвалідністю, їх спілок.

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

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

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

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

У проекті постанови 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	1. Матимуть актуальну інформацію про: - стан підготовленості фронт-офісів щодо обслуговування суб'єктів звернення; - недоліки у процедурах надання адміністративних послуг; - стан дотримання процедур надання адміністративних послуг;	Проект акта визначає повний та завершений цикл збору, обробки та аналізу необхідної інформації.

	- рівень задоволеності суб'єктів звернення отриманими послугами; 2. Матимуть достатньо інформації для визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.	
Суб'єкти звернення	Матимуть вплив на поліпшення якості надання адміністративних послуг.	Проект акта передбачає проведення опитування суб'єктів звернення, збір відгуків та інші форми зворотного зв'язку з ними, встановлює вимоги щодо організації такого зв'язку, а також запроваджує оприлюднення результатів моніторингу.

**Віце-прем'єр-міністр України –
Міністр цифрової трансформації України**

Михайло ФЕДОРОВ