**ПРОЕКТ Концепції державної політики щодо досягнення цілі 14.1. «Українцям доступні всі публічні послуги онлайн» Програми діяльності Кабінету Міністрів України**

**1. ПРОБЛЕМА ПОЛІТИКИ**

**1.1. Проблема**

Абсолютна більшість українців не користується публічними послугами онлайн

**1.2. Носій проблеми**

Фізичні особи (громадяни України, іноземці, особи без громадянства, фізичні особи-підприємці) ,Юридичні особи та громадські формування, що не мають статусу юридичної особи, створені згідно із законодавством України, законодавством іноземної держави або на підставі міжнародного договору

**1.3. Масштаб проблеми: Загальнонаціональна**

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисяч послуг, але 91.5% населення України не користуються публічними послугами онлайн[[1]](#_ftn1). (Актуальні дані щодо точної кількості адміністративних (публічних) послуг в Україні відсутні. Розпочато аудит послуг і моніторинг кількості та якості надання - планується отримати результат у ІІ кварталі 2020 року).

[[1]](#_ftnref1) Дослідження «Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг», липень 2019

<https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019>

**1.4. Гострота проблеми: Середня**

Надання публічних послуг супроводжується значними незручностями, часовими та фінансовими затратами. Отримувачі публічних послуг зазначають наступні труднощі під час отримання послуг онлайн та офлайн[[1]](#_ftn1):

20,1% - великі черги;

12,3% - тривалий розгляд справи;

11,1% - відсутність чіткої інформації щодо переліку необхідних документів;

60% - значна бюрократія та зайві вимоги при отриманні послуг.

Крім цього, корупційна складова перешкоджає переведенню значної кількості послуг в прозорий та доступний онлайн формат.

[[1]](#_ftnref1) Дослідження «Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг», липень 2019

<https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019>

**1.5. Динаміка проблеми: Позитивна**

Україна піднялась у рейтингу Doing business з 112 місця у 2014 до 64 місця у 2020 році, у тому числі завдяки спрощенню надання послуг у сфері будівництва та реєстрації бізнесу.

Загальна кількість користувачів публічних онлайн послуг за останні роки пропорційно збільшується завдяки збільшення кількості таких послуг.

Останні 7 років проводилась робота щодо збільшення кількості центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) і наразі їх кількість становить 806. Найближчі кілька років робота у цьому напряму буде продовжена з метою розвитку мережі ЦНАП та забезпечення 30-хвилинної доступність транспортом по дорогах з твердим покриттям до найближчого ЦНАП. Також продовжуватиметься робота із спрощення й переведення всіх послуг в онлайн (розпочинаючи з пріоритетних), у т. ч. через смартфон.

**1.6. Причини проблеми**

Причина 1 - Надмірно складні процедури надання та отримання публічних (адміністративних) послуг

Причина 2 - Тривалі строки надання послуг через відсутність обміну даних між національними електронними інформаційними ресурсами (реєстрами) та адміністративними органами

Причина 3 - Не всі публічні послуги доступні онлайн

Причина 4 - Незручність існуючих способів отримання публічних (адміністративних) послуг та недоступність інформації про них

Причина 5 - Низький рівень довіри громадян до засобів електронної ідентифікації та захисту персональних даних

Причина 6 - Відсутність єдиного порталу надання електронних послуг у зручному та зрозумілому форматі

Причина 7 - Відсутність можливості отримання автоматичних послуг в тому числі через смартфон

Причина 8 - Низький рівень довіри та обізнаності щодо онлайн формату отримання публічних послуг

Причина 9 - Низький рівень якості надання публічних (адміністративних) послуг

**1.7. Показники ефективності політики**

* 100% державних послуг доступні онлайн
* 60% українців користуються онлайн-послугами
* Високий рівень задоволеності українців від користування онлайн-послугами

**1.8. Опис чинної державної політики щодо вирішення проблеми / її причин.**

Наразі в Україні електронні послуги запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для громадян. Крім того, не було проведено належного реінжинірингу послуг при їх автоматизації та не забезпечено достатньої зручності. Відсутній єдиний підхід до реінжинірингу й запровадження е-послуг, а також послуги є недоступними через смартфон.

**2. ПРОПОНОВАНИЙ КУРС ПОЛІТИКИ**

**2.1. Підціль 1 “Оптимізація процедур надання публічних послуг”**

**Показники результативності:**

* Кількість впроваджених комплексних послуг за життєвими подіями
* Кількість послуг зі зменшеним строком надання
* Кількість послуг зі зменшеною кількістю документів

**Завдання до підцілі 1:**

* Наповнення та упорядкування реєстру адміністративних послуг
* Визначення пов'язаних послуг та об'єднання за життєвими ситуаціями
* Оптимізація кількості документів, що подаються для надання послуг, і термінів надання послуг відповідно до мети послуги та цілі подачі документів

**2.2. Підціль 2 “Впровадження інформаційної кампанії, спрямованої на підвищення обізнаності суспільства про доступні публічні послуги”**

**Показники результативності:**

* % громадян та представників бізнесу (за типом населеного пункту), які знають про можливість отримання публічних послуг онлайн
* % громадян та представників бізнесу (за типом населеного пункту), які довіряють публічним послугам в онлайн форматі
* % громадян та представників бізнесу (за типом населеного пункту), які знають про можливість отримання публічних (адміністративних) послуг у ЦНАП

**Завдання до підцілі 2:**

* Розробка та запровадження комунікаційної стратегії щодо популяризації засобів отримання публічних послуг в електронній формі
* Створення бренду "Центри Дії"
* Розробка інформаційних продуктів щодо доступності публічних послуг

**2.3. Підціль 3 “Забезпечення електронної взаємодії між національними реєстрами, реєстрами ОМС, а також іншими електронними інформаційними ресурсами”**

**Показники результативності:**

* Кількість реєстрів (національних та ОМС) та інших інформаційних ресурсів, які взаємодіють між собою через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів (Трембіта)
* Частота обміну даними між реєстрами
* Кількість реєстрів, роботу яких оптимізовано

**Завдання до підцілі 3:**

* Розробка пропозицій та ухвалення законопроекту "Про публічні електронні реєстри"
* Проведення верифікації даних в реєстрах
* Оптимізація роботи державних реєстрів
* Забезпечення проведення періодичних аудитів функціонування національних електронних інформаційних ресурсів
* Забезпечення підключення електронних інформаційних ресурсів до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів (Трембіта)

**2.4. Підціль 4 “Переведення пріоритетних публічних послуг, в тому числі відкритих даних та інструментів електронної демократії, в електронну форму”**

**Показники результативності:**

* Кількість адміністративних послуг, що надаються онлайн
* Кількість публічних (адміністративних) послуг, що надаються автоматично
* Кількість цінних, антикорупційних, динамічних відкритих наборів даних
* Кількість українців, що скористались інструментами електронної демократії

**Завдання до підцілі 4:**

* Визначення пріоритетних послуг для переведення в онлайн
* Координація переведення публічних послуг в електронну форму
* Вироблення моделі фінансування переведення публічних послуг в електронну форму

**2.5. Підціль 5 “Швидке та зручне надання адміністративних (публічних) послуг в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) ”**

**Показники результативності:**

* Кількість послуг, які надаються у ЦНАП
* Рівень задоволеності користувачів ЦНАП отриманими послугами
* % території України, на якій ЦНАПи знаходяться у 30-хвилинній доступності транспортом
* % посадовців, що задіяні у сфері надання публічних (адміністративних) послуг, пройшли навчання з підвищення кваліфікації

**Завдання до підцілі 5:**

* Перегляд моделі фінансування діяльності ЦНАП
* Запровадження моделі трансформації ЦНАП РДА у ЦНАП ОМС
* Збільшення кількості послуг, які надаються в ЦНАП
* Забезпечення постійного підвищення кваліфікації працівників ЦНАП
* Запровадження інклюзивних практик надання публічних послуг в ЦНАП, зокрема заповнення заяви для її підписання суб'єктом звернення тощо

**2.6. Підціль 6 “Запровадження безпечних, надійних та доступних способів електронної ідентифікації та нових механізмів електронного підпису”**

**Показники результативності:**

* Кількість способів електронної ідентифікації для доступу до публічних (адміністративних) послуг
* Кількість осіб, що використовують способи електронної ідентифікації

**Завдання до підцілі 6:**

* Розробка та впровадження схеми електронної ідентифікації
* Приведення законодавчого регулювання у сфері електронної ідентифікації та електронних довірчих послуги у відповідність до законодавства ЄС (eIDAS)
* Забезпечення послугами електронної ідентифікації та електронними довірчими послугами широких верств населення та бізнесу

**2.7. Підціль 7 “Надання публічних електронних послуг на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг “Дія””**

**Показники результативності:**

* Кількість послуг наданих засобами “Порталу Дія”
* Кількість користувачів “Порталу Дія”

**Завдання до підцілі 7:**

* Розробка та запуск порталу "Дія"
* Створення механізмів для постійного збільшення кількості послуг на порталі "Дія"
* Впровадження механізмів для підтримки якісного та безпечного функціонування порталу "Дія"

**2.8. Підціль 8 “Запровадження можливості отримання електронних послуг через смартфон”**

**Показники результативності:**

* Кількість електронних послуг, отриманих через смартфон
* кількість користувачів мобільного застосунку ("Дія")

**Завдання до підцілі 8:**

* Розробка та запуск роботи мобільного застосунку "Дія"
* Створення механізмів для постійного збільшення кількості послуг, що надаються засобами мобільного застосунку "Дія"
* Запровадження механізму для підтримки якісного та безпечного функціонування мобільного застосунку "Дія"

**2.9. Підціль 9 “Запровадження системи моніторингу та оцінювання якості надання публічних послуг”**

**Показники результативності:**

* Кількість послуг, що проходить моніторинг та оцінку якості
* Кількість ЦНАПів, що приєднались до моніторингу та оцінки якості надання послуг

**Завдання до підцілі 9:**

* Розробка та запуск підсистеми моніторингу та оцінки якості надання послуг порталу “Дія”
* Запровадження контролю за якістю надання публічних послуг