**ПРОЕКТ Концепції державної політики щодо досягнення цілі 16.1 «Українці задоволені тим, як держава захищає їх за кордоном» Програми діяльності Кабінету Міністрів України**

**1. ПРОБЛЕМА ПОЛІТИКИ**

**1.1. Проблема**

Суттєве зростання кількості звернень до закордонних дипломатичних установ України в умовах обмеженості їхніх інституційних можливостей призвело до незадоволення громадян часом, що витрачається на очікування консульської послуги

**1.2. Носій проблеми**

Громадяни України та іноземці за кордоном, які звертаються до закордонних дипломатичних установ України

**1.3. Масштаб проблеми: Місцева/групова**

Стосується громадян України, які звертаються за вчиненням консульських дій та захистом їх прав та законних інтересів до закордонних дипломатичних установ України. Загалом, за кордоном одночасно перебуває понад 6 млн.громадян України. Щороку близько 600 тис. осіб звертаються до ЗДУ за отриманням консульських послуг

**1.4. Гострота проблеми: Середня**

Гострота проблеми полягає у фінансових та моральних збитках заявників та іміджевих втратах України. В найбільш затребуваних закордонних дипломатичних установах громадяни проводять до 3 годин в очікуванні на консульську послугу

**1.5. Динаміка проблеми: Нейтральна**

Кількість звернень до дипломатичних та консульських установ має тенденцію до щорічного зростання на 5%. З 2015 р. кількість звернень до ЗДУ зросла більше ніж на 15%, а в окремих установах на 150-250% (Посольство України в КНР, Посольство України в Республіці Польща, Генеральне консульство України в Кракові (РП), Посольство України в Республіці Індія тощо)

**1.6. Причини проблеми**

Причина 1 - Брак людей і техніки, обмежена інституційна спроможність МЗС в умовах різкого, починаючи з 2014 року, та постійного збільшення кількості звернень громадян України до дипломатичних та консульських установ України за кордоном з консульських питань

**1.7. Показники ефективності політики**

* 100% консульських послуг доступні онлайн
* Усі українські громадяни мають зв’язок із консулом протягом 24 годин

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

МЗС активно працює над удосконаленням підходів до реалізації завдань у питаннях захисту прав та інтересів громадян України за кордоном, впроваджує новітні інструменти вчинення консульських дій

Зокрема, внесені пропозиції Міністерству фінансів щодо збільшення кошторисних призначень з метою передбачення фінансування для збільшення кількості консульських посадових осіб за кордоном, відкриття нових консульських установ у місцях компактного проживання громадян України

Забезпечується функціонування та розвиток інформаційно-телекомунікаційних систем консульської служби, засобами яких здійснюється вчинення консульських дій

Готуються та опрацьовуються зміни в законодавство України, з метою унормування переведення консульських дій в «цифру» (е-віза, е-облік)

**2. ПРОПОНОВАНИЙ КУРС ПОЛІТИКИ**

**2.1. Підціль 1 “Необхідний час проведення в ЗДУ з метою отримання послуг не перевищує однієї години, час очікування на послугу (е-черга) – не більше 15 днів”**

**Показники результативності:**

* 100 % консульських дій вчиняються засобами інформаційно-телекомунікаційних систем консульської служби
* У 80 % ЗДУ впроваджено електронну чергу
* 40 % ЗДУ забезпечені мобільними комплектами для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон
* 30 % звернень щодо взяття на консульський облік подаються на е-облік
* 30 % усіх оформлених віз для в’їзду іноземців для в’їзду в Україну в Україну складають е-візи
* Відкрито 4 ЗДУ та 20 нештатних консульських установ України за кордоном
* Збільшення чисельності консулів за кордоном на 70 осіб

**Завдання до підцілі 1:**

* Вчинення всіх консульських дій з використанням засобів інформаційно-телекомунікаційних систем: «Віза», «е-Консул», «ВІС МЗС», «ДРУГ»
* Під’єднання існуючих ІТС консульської служби до державних реєстрів та забезпечення автоматичного обміну даними, у т.ч. засобами «Трембіта»
* Впровадження у ЗДУ електронної черги
* Забезпечення ЗДУ мобільними комплектами для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон
* Розширення географії дипломатичної та консульської присутності України за кордоном
* Збільшення чисельності консулів за кордоном, працівників МЗС, залучених до оформлення електронних віз
* Впровадження новітніх засобів електронного спілкування з заявниками (чат-бот, автовідповідач зі «штучним інтелектом»)

**План реалізації державної політики для досягнення цілі**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Підціль** | **Завдання** | **Захід** | **Початок** | **Закінчення** | **Відповідальний орган влади** |
| Необхідний час проведення в ЗДУ з метою отримання послуг не перевищує однієї години, час очікування на послугу (е-черга) – не більше 15 днів | Вчинення всіх консульських дій з використанням засобів інформаційно-телекомунікаційних систем: «Віза», «е-Консул», «ВІС МЗС», «ДРУГ» | Розробка та/або модернізація необхідного програмного забезпечення, його тестування та поступове впровадження в ЗДУ | 01-01-2019 | 31-12-2022 | МЗС; Мінцифри |
| Під’єднання існуючих ІТС консульської служби до державних реєстрів та забезпечення автоматичного обміну даними, у т.ч. засобами «Трембіта» | Розробка нормативно-правової бази. Забезпечення сумісності та функціонування систем, їх постійна взаємодія | 01-01-2019 | 31-12-2021 | МЗС; Мінцифри; МВС; Мін'юст |
| Впровадження у ЗДУ електронної черги | Розробка необхідного програмного забезпечення. Придбання та опробування необхідного обладнання. Тестування та поступове впровадження в ЗДУ | 01-01-2020 | 31-12-2021 | МЗС; Мінцифри |
| Забезпечення ЗДУ мобільними комплектами для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон | Збільшення бюджетного фінансування МЗС на зазначені цілі. Розробка технічних умов та проведення тендерної процедури. Придбання сучасних біометричних сканерів для формування мобільних комплектів, розробка та впровадження відповідного програмного забезпечення | 01-01-2020 | 31-12-2023 | МЗС; Мінцифри |
| Розширення географії дипломатичної та консульської присутності України за кордоном | Забезпечення бюджетного фінансування МЗС на зазначені цілі. Отримання згоди Президента України, офіційної влади країни призначення. Відбір та підготовка персоналу | 01-01-2020 | 31-12-2022 | МЗС |
| Збільшення чисельності консулів за кордоном, працівників МЗС, залучених до оформлення електронних віз | Збільшення бюджетного фінансування МЗС на зазначені цілі. Проведення конкурсів з метою відбору кандидатів на заміщення посад. Проведення стажування та підготовка до роботи | 01-01-2020 | 31-12-2021 | МЗС |
| Впровадження новітніх засобів електронного спілкування з заявниками (чат-бот, автовідповідач зі «штучним інтелектом») | Збільшення бюджетного фінансування МЗС на зазначені цілі. Розробка технічних умов та проведення тендерної процедури. Розробка необхідного програмного забезпечення, його тестування та поступове впровадження | 01-01-2020 | 31-12-2023 | МЗС; Мінцифри |