

<b>Coordination Board of administrative services reform</b>	<b>Координаційна група з реформи адміністративних послуг</b>
<b>Meeting minutes dated 02/06/2017, at 15.00 (EDGE Project Office, Sofievska str. 18 a, office 12)</b>	<b>Протокол зустрічі 02/06/2017, 15.00 (Офіс проекту EDGE, вул. Софіївська 18 а, офіс 12)</b>
<p><u>List of participants:</u></p> <p>Mr. Oleksandr Kamenchuk, Mr. Volodymyr Semenikhin, Mr. Oleksandr Andryeyev, Mr. Oleksiy Zelivyanskyi, Ms. Olena Sayenko, Mr. Oleksiy Kubar, Mr. Pavlo Ostapenko, Mr. Serhiy Popov, Mr. Viktor Tymoshchuk, Ms. Olga Voytovych, Ms. Yuliya Sedyk, Mr. Ruslan Popyuk</p>	<p><u>Учасники:</u></p> <p>Олександр Каменчук, Володимир Семеніхін, Олександр Андреев, Олексій Зелів'янський, Олена Саєнко, Олексій Кубарь, Павло Остапенко, Сергій Попов, Віктор Тимощук, Ольга Войтович, Юлія Седик, Руслан Поп'юк</p>
<p><u>Agenda</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Discussion of the administrative services reform efficiency indicators, the forms and frequency of their measurement;</li> <li>2. Discuss further coordination.</li> </ol>	<p><u>Порядок денний</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обговорення показників ефективності реформи адміністративних послуг, форм та частоти їх вимірювання;</li> <li>2. Подальша координація дій.</li> </ol>

WG Meeting Results	
<p><b><u>1. Discussion of the administrative services reform efficiency indicators, the forms and frequency of their measurement</u></b></p> <p>1.1. The matrix of the reform results is presented(Overview of Indicators):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring of impact indicators on a quarterly basis;</li> <li>• Monitoring of efficiency indicators to hold at least once a year;</li> <li>• Monitoring of the reform implementation efficiency indicators is should be performed for all CNAPs and, within the overall indicator, to allocate an indicator among the CNAP OTG;</li> </ul> <p>1.2. Proposals on changing efficiency indicators were presented, in particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• replace the efficiency indicator 1.4. "Presence of Unified Requirements (Standard) of Administrative Services Quality " to "Indicator for the Implementation of Unifies Requirements (Standard) of Administrative Services Quality "( <b>Volodymyr Semenikhin</b>);</li> <li>• for monitoring the efficiency indicator 1.5. "Availability of a system of measuring CNAPs' services quality and users' satisfaction " was based on the questionnaire on which preliminary interviews were conducted (GIZ project, CSPP)(<b>Viktor Tymoshchuk</b>);</li> <li>• to monitor the indicator 1.5. once a year under the auspices of the Ministry of Economic Development and Trade and with the support of international programs and projects of material and technical assistance ( <b>Volodymyr Semenikhin</b>);</li> </ul> <p>1.3. To hold a meeting of the Ministry of Economy representatives (Oleksandr Kamenchuk), the Administrative Reform Office (Volodymyr Semenikhin, Pavlo Ostapenko), the U-LEAD project</p>	<p><b><u>1. Обговорення показників ефективності реформи адміністративних послуг, форм та частоти їх вимірювання</u></b></p> <p>1.1. Представлено матрицю результатів реформи (Огляд індикаторів):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Моніторинг індикаторів впливу проводити щоквартально;</li> <li>• Моніторинг індикаторів ефективності проводити не рідше ніж один раз на рік;</li> <li>• Моніторинг показників ефективності впровадження реформи здійснювати для усіх ЦНАП, і в межах загального показника виділяти показник серед ЦНАП ОТГ;</li> </ul> <p>1.2. Були надані пропозиції по зміні індикаторів ефективності, зокрема:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• замінити індикатор ефективності 1.4. «Наявність Єдиних вимог (стандарт) якості надання адміністративних послуг» на «Показник впровадження Єдиних вимог (стандарт) якості надання адміністративних послуг», (<b>Володимир Семеніхін</b>);</li> <li>• для моніторингу індикатора ефективності 1.5. «Наявність системи регулярного оцінювання якості надання послуг та задоволеності громадян» за основу запропоновано анкети, за якими проводились попередні опитування (проект GIZ, ЦППР) (<b>Віктор Тимошук</b>);</li> <li>• проводити моніторинг показника 1.5. один раз на рік під егідою МЕРТ та за підтримки міжнародних програм та проектів матеріально-технічної допомоги (<b>Володимир Семеніхін</b>);</li> </ul> <p>1.3. Провести зустріч представників Мінекономіки (Олександр Каменчук), Офісу реформи адмінпослуг (Володимир Семеніхін,</p>

(Viktor Tymoshchuk), the GIZ project (Oleksiy Kubar) to develop a questionnaire for a national survey on the quality of administrative services provision **(Oleksiy Kubar)**;

1.4. Turn to all programs and projects of international logistical assistance regarding their participation in co-financing of the all-Ukrainian monitoring of the quality of administrative services **(Oleksandr Kamenchuk)**;

1.5. The U-LEAD project plans to conduct trainings for the employees of the CNAP **(Viktor Tymoshchuk)**;

1.6. It is suggested that all programs and projects should take into account the geography of the other programs and projects activities and do not conduct similar training in the same OTG and cities. For this purpose it is suggested to use the general calendar of the event and the activity map of projects / programs in the regions of Ukraine, located on the resource [cnap.in.ua](http://cnap.in.ua) and the website of the Ministry of Regional Development **(Oleksandr Kamenchuk)**;

1.7. Proposals were presented on the changing in efficiency indicators in section 2 "Improved OMS capacity to provide services", in particular:

- monitoring of indicator "Number of local governments including OTG, which are covered by CNAP", to implement quarterly **(Oleksandr Kamenchuk)**;
- change the indicator «The share of the CNAPs working according to the agreed decisions between the RDA and the OMS (city and district)» on «The number of CNAPs established by the OMS and serving the population of the whole district (the city-region CNAPs) and the number of CNAPs in the RDA serving the population of the district and city of regional importance» **(Pavlo Ostapenko)**;
- for the indicator "Number of CNAPs, incl. OTGs that are connected to electronic services and aimed on obtaining information from electronic state registers "separately monitor the list of such electronic services and software products that can be used in the work of the CNAP, create a register of such

Павло Остапенко), проекту U-LEAD (Віктор Тимошук), проекту GIZ (Олексій Кубарь) стосовно розробки анкети національного опитування якості надання адміністративних послуг **(Олексій Кубарь)**;

1.4. Звернутись до усіх програм та проектів міжнародної матеріально-технічної допомоги стосовно їх участі у співфінансуванні проведення всеукраїнського моніторингу якості надання адміністративних послуг **Олександр Каменчук**;

1.5. Проект U-LEAD планує у пілотних ОТГ проводити тренінги для працівників ЦНАП **(Віктор Тимошук)**;

1.6. Запропоновано щоб усі програми та проекти повинні враховувати географію діяльності інших проектів та програм та не проводити схоже за змістом навчання одним і тим же ОТГ та містам. Для цього запропоновано використовувати загальний календар події, який розміщений на ресурсі [cnap.in.ua](http://cnap.in.ua) та сайті Мінрегіону **(Олександр Каменчук)**;

1.7. Були надані пропозиції по зміні індикаторів ефективності у розділі 2 «Поліпшено потенціал ОМС з надання послуг», зокрема:

- моніторинг показника «Кількість ОМС в т.ч. ОТГ, які охоплені ЦНАПами», здійснювати щоквартально **(Олександр Каменчук)**;
- змінити показник «Частка ЦНАП, що працюють за узгодженими рішеннями між РДА та ОМС (міськ-районні)» на «Кількість ЦНАП, які створені ОМС, та обслуговують населення усього району (міськ-районні ЦНАПи) та кількість ЦНАП при РДА, які обслуговують населення району та міста обласного значення» **(Павло Остапенко)**;
- для показника «Кількість ЦНАП в т.ч. ОТГ, які підключено до електронних сервісів, спрямованих на одержання відомостей із електронних державних реєстрів» окремо здійснювати моніторинг переліку таких електронних

<p>software products <b>(Volodymyr Semenikhin);</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the indicator "Number of CNAPs, incl. OTG, which are connected to electronic services and aimed on obtaining information from electronic state registers "to be replaced with" Number of CNAPs incl. OTP, which are connected to the main four state registries (the Unified State Register of Legal Entities, Individual Entrepreneurs and Social Entities, the State Register of Real Property Rights in Real Estate, the Unified State Demographic Register, the State Land Cadastre) <b>(Viktor Tymoshchuk);</b></li> <li>• Indicators "The number of CNAPs, through which the admin services of the authority that formed the CNAP are fully performed" to be replaced with " Number of CNAPs through which all admin services of the authority that formed the CNAP are provided" <b>(Oleksandr Kamenchuk);</b></li> <li>• The indicator «Share of TSNAPs that provide services to oblast regional administration and territorial organs of central executive authorities» to be replaced with «Number of CNAPs, incl. OTG, through which the services in accordance with the Resolution of CMU No. 523" <b>(Oleksandr Kamenchuk);</b></li> </ul>	<p>сервісів та програмних продуктів, які можуть бути використані у роботі ЦНАП, створити реєстр таких програмних продуктів <b>(Володимир Семеніхін);</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показник «Кількість ЦНАП в т.ч. ОТГ, які підключено до електронних сервісів, спрямованих на одержання відомостей із електронних державних реєстрів» замінити на «Кількість ЦНАП в т.ч. ОТГ, які підключено до основних чотирьох державних реєстрів (Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний державний демографічний реєстр, Державний земельний кадастр)» <b>(Віктор Тимошук);</b></li> <li>• Показники «Кількість ЦНАП, через які надаються в повному обсязі адмінпослуги органу, що утворив ЦНАП» замінити на «Кількість ЦНАП, через які надаються усі адмінпослуги органу, що утворив ЦНАП» <b>(Олександр Каменчук);</b></li> <li>• Показник «Частка ЦНАП, через які надаються послуги ОДА, територіальних органів ЦОВВ» замінити на «Кількість ЦНАП в т.ч. ОТГ, через які надаються послуги в повному обсязі згідно постанови КМУ №523» <b>(Олександр Каменчук).</b></li> </ul>
<p><b><u>2. Further coordination</u></b></p> <p>It is suggested to hold the next meeting of the Coordination Group in the second half of July.</p> <p>On the next meeting will be discussed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the development of a questionnaire for a national survey on the administrative services quality;</li> <li>• the methodology for assessing the temporal availability to the CNAP and the results of the analysis, carried out by our Administrative service Office .</li> </ul>	<p><b><u>2. Подальша координація дій</u></b></p> <p>Запропоновано провести наступне засідання координаційної групи у другій половині липня.</p> <p>На наступній зустрічі планується обговорити:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• розробку анкети національного опитування якості надання адміністративних послуг;</li> <li>• методіку оцінки часової доступності до ЦНАП та результати проведеного аналізу, який виконаний Офісом реформи адміністративних послуг.</li> </ul>

Minutes drafted by Pavlo Ostapenko

Kiev, 02/06/2017