

Coordination Board of administrative services reform Working Group #5.1. under the Donor Board	Координаційна група з реформи адміністративних послуг Робоча група №5.1 Ради донорів
Minutes of the meeting from 01/11/2017 (Office of ULEAD Project, Great Zhytomyrska str. 20)	Протокол наради від 01.11.2017 (Офіс проекту ULEAD, вул. В. Житомирська, 20)
<u>List of participants:</u> Denys Hutenko (MEDT), Valerii Prokopets (MEDT), Oleksandr Kamenchuk (MEDT), Iuliia Lokshyna (Donor Board Secretariat of the MinRegion), Mariia Gornostay (ULEAD project), Viktor Tymoschuk (ULEAD project), Ulyana Zabolotna (FBA), Volodymyr Semenikhin (Office of Administrative Services Reform), Pavlo Ostapenko (Office of Administrative Services Reform), Oleksiy Zelivyanskyi (E-GAP project), Oleksiy Kubar (GIZ), Mykola Samar (U-LEAD project (Component 1)).	<u>Присутні:</u> Денис Гутенко (МЕРТ), Валерій Прокопець (МЕРТ), Олександр Каменчук (МЕРТ), Юлія Локшина (секретаріат Ради донорів Мінрегіону), Марія Горностай (проект ULEAD), Віктор Тимошук (проект ULEAD), Уляна Заболотна (FBA), Володимир Семеніхін (Офіс реформи адміністративних послуг), Павло Остапенко (Офіс реформи адміністративних послуг), Олексій Зелів'янський (проект E-GAP), Олексій Кубарь (GIZ), Микола Самар (проект U-LEAD (компонент 1))
<u>Agenda:</u> 1. Monitoring of the indicators for administrative services reform implementation; 2. Organization of a survey for assessing the quality of administrative services provision and citizens' satisfaction; 3. Discussion of the current situation and problematic issues of the reform implementation. 4. Further coordination of action.	<u>Порядок денний:</u> 1. Моніторинг індикаторів впровадження реформи адміністративних послуг; 2. Організація опитування з оцінки якості надання адміністративних послуг та задоволеності громадян; 3. Обговорення поточної ситуації та проблемних питань впровадження реформи. 4. Подальша координація дій.

Coordination Board Meeting Results	Результати зустрічі координаційної групи
<u>1. Monitoring of the indicators for administrative services reform implementation</u> 1.1. The Ministry of Economic Development and Trade (MEDT) conducts quarterly monitoring of the development of the network of Centres for Administrative Service Provision (TsNAPs). As a result, the Coordination Board receives data on the reform implementation indicators: <ul style="list-style-type: none"> within three quarters of 2017, accessibility of services and 	1. <u>Моніторинг індикаторів впровадження реформи адміністративних послуг:</u> 1.1. МЕРТ проводить щоквартальний моніторинг розвитку мережі ЦНАП. Завдяки цьому координаційна група отримує показники індикаторів впровадження реформи. <ul style="list-style-type: none"> за три квартали 2017 року доступ та охопленість послуг для населення зростає. За цей час утворено додатково 42 ЦНАП,

<p>population coverage have increased. During this time, additional 42 TsNAPs have been created; as of October 1, 2017, there are 723 of TsNAPs;</p> <ul style="list-style-type: none"> the number of TsNAPs that are connected to the main state registries increases at a moderate pace. The percentage of TsNAPs connected to the Unified State Register of Legal Entities, Individual Entrepreneurs and Public Associations (USR) is 92.4% (it has increased by 2%), to the State Register of Ownership Rights to Real Property - 93.9% (increased by 1.6%), to the State Land Cadastre (SLC) - 12.3% (increased by 3%), to the Unified State Demographic Register (USDR) – 3.5% (increased by 0.2%). <p>1.2. Pavlo Ostapenko: Monitoring of other indicators will be carried out in January 2018, following the results of the MEDT's monitoring for 2017.</p> <p><u>Resolved:</u></p> <p>To conduct the next monitoring of the indicators for administrative services reform implementation in January 2018; to present the dynamics of indicators for 12 months of 2017.</p>	<p>станом на 01.10.2017 їх кількість становить 723;</p> <ul style="list-style-type: none"> кількість ЦНАП, які підключені до основних державних реєстрів збільшується незначними темпами. Відсоток ЦНАП, які підключені до ЄДР юридичних осіб, ФОПів та ГО – 92,4 (приріст +2%), до ДРРП на нерухоме майно – 93,9 (приріст +1,6%), до ДЗК – 12,3 (приріст 3%), до ЄДДР – 3,5 (приріст +0,2%). <p>1.2. Павло Остапенко: Моніторинг решти індикаторів буде здійснено у січні 2018 року за підсумками моніторингу МЕРТ за 2017 рік.</p> <p><u>Вирішили:</u></p> <p>Провести наступний моніторинг індикаторів впровадження реформи адміністративних послуг у січні 2018 року, провести презентацію динаміки показників/індикаторів за 12 місяців 2017 року.</p>
<p><u>2. Organization of a survey for assessing the quality of administrative services provision and citizens' satisfaction</u></p> <p>2.1. Denys Hutenko: MEDT is ready to provide the participants of the Coordination Board with a technical task (TOR) for conducting an All-Ukrainian Survey on quality assessment of administrative services provision and citizens' satisfaction.</p> <p>2.2. Pavlo Ostapenko: Office of Administrative Services Reform is ready to assist with the organization of the surveys: to prepare questionnaires, to coordinate them with all parties. However, other projects should take on the funding of the surveys.</p> <p>2.3. Viktor Tymoshchuk: When developing the survey questionnaire, preliminary experience of the Centre for Political and Legal Reforms (CPLR), which conducted similar research in 2013 and 2014, could be used.</p> <p><u>Resolved:</u></p>	<p><u>2. Організація опитування з оцінки якості надання адміністративних послуг та задоволеності громадян</u></p> <p>2.1. Денис Гутенко: МЕРТ готовий надати для учасників координаційної групи технічне завдання (запит) на проведення Всеукраїнського опитування з оцінки якості надання адміністративних послуг та задоволеності громадян.</p> <p>2.2. Павло Остапенко: Офіс реформи адмінпослуг готовий організаційно забезпечити проведення опитування: підготувати анкети, узгодити її із усіма сторонами. Проте фінансування опитування повинні взяти на себе інші проекти.</p> <p>2.3. Віктор Тимошук: При розробці анкети опитування можна використати попередній досвід ЦППР, який проводив такі ж дослідження у 2013 та 2014 рр.</p> <p><u>Вирішили:</u></p> <p>МЕРТ підготувати запит для проведення Всеукраїнського</p>

<p>MEDT has to prepare a TOR for the All-Ukrainian Survey on the Quality Assessment of Administrative Services Provision.</p>	<p>опитування оцінки якості надання адміністративних послуг.</p>
<p><u>3. Discussion of the current situation and problematic issues of the reform implementation</u></p>	<p><u>3. Обговорення поточної ситуації та проблемних питань впровадження реформи</u></p>
<p>3.1. Volodymyr Semenikhin: At present, TsNAPs and projects that purchase equipment in order to issue passports to citizens for traveling abroad face problems with the installation of free software for the operation of this equipment. The State Migration Service claims that such software is free of charge, but equipment suppliers charge an additional fee for such software, which increases the overall cost of providing such services by TsNAPs.</p>	<p>3.1. Володимир Семеніхін: На даний час ЦНАП та проекти, які закуповують обладнання для видачі паспортів громадянам для виїзду за кордон, мають проблему із встановленням безкоштовного програмного забезпечення для роботи цього обладнання. ДМС стверджує, що таке програмне забезпечення є безкоштовним, однак постачальники обладнання стягують плату за таке програмне забезпечення окремо, що підвищує загальну вартість організації надання такої послуги в ЦНАП.</p>
<p>Viktor Tymoschuk: ULEAD Project and EU1 Project have experience in purchasing this equipment and software, so they can share their own experience.</p>	<p>Віктор Тимошук: Проект ULEAD та проект EU1 мають досвід у закупівлі даного обладнання та програмного забезпечення, і можуть поділитися власним досвідом.</p>
<p>3.2. Volodymyr Semenikhin: At present, MEDT and other central executive authorities are concerned with improving the administrative services provision in the vicinity of the check-in point of entry-exit to/from the certain areas of Donetsk and Luhansk regions (ORDLO) and the Autonomous Republic of Crimea. The relevant request was sent by MEDT and the Reform Office to Donetsk and Luhansk Oblast Military-Civil Administrations (MCAs).</p>	<p>3.2. Володимир Семеніхін: На даний час МЕРТ та іншими ЦОВВ переймаються проблемою покращення надання адміністративних послуг поблизу КПВВ ОРДЛО та АР Крим. Відповідні запит МЕРТ та Офіс реформи направив до Донецької та Луганської обласних ВЦА.</p>
<p>Oleksiy Kubar: GIZ Project “Management Reform in the East of Ukraine” is planning to carry out reconstruction of the TsNAP in Stanychno-Luhanske Rayon State Administration.</p>	<p>Олексій Кубарь: Проект GIZ «Реформа управління на Сході України» планує провести реконструкцію ЦНАП Станично-Луганської РДА.</p>
<p>3.3. The issue of developing the software for electronic document flow at TsNAP of LSG (ATC)</p>	<p>3.3. Питання розробки програмного забезпечення для електронного документообігу у ЦНАП ОМС (ОТГ)</p>
<p>Mykola Samar: EGO4UKRAINE Project is currently elaborating a TOR for the development of software for e-document flow in TsNAP, which will be implemented on the basis of cloud technologies.</p>	<p>Микола Самар: Проект EGO4UKRAINE на даний час розробляє ТЗ для розробки програмного забезпечення для електронного документообігу у ЦНАП, яке буде впроваджуватись на основі хмарних технологій.</p>
<p>Oleksandr Kamenchuk: In order to allow the members of the Coordination Board to become more familiar with the resolutions, which should solve the issues of e-document flow in TsNAPs, there is a proposal to present the idea to all members of the group.</p>	<p>Олександр Каменчук: Для того щоб учасники координаційної групи змогли ознайомитись детальніше із рішеннями, які повинні вирішувати питання електронного документообігу в ЦНАП, є пропозиція провести презентацію даної ідеї усім учасникам групи.</p>
	<p>3.4. Показники роботи ЦНАП та методика збору інформації Віктор Тимошук: При проведенні подальшого моніторингу розвитку</p>

<p>3.4. Indicators of TsNAP activities and the method of information accumulation</p> <p>Viktor Tymoschuk: In the course of further monitoring of the development of the TsNAPs network, there is a proposal to make changes in the following indicators:</p> <ul style="list-style-type: none"> • replace the “number of administrators” indicator with “number of TsNAP employees providing administrative services”; • expand the “number of services provided within a month/since the beginning of the year” indicator with the concept of “number of all services rendered within a month/since the beginning of the year”. <p>3.5. Iuliia Lokshyna: The Donor Board Secretariat on Decentralization Reform has a proposal to hold the next Coordination Board meeting by the end of November, where we should make a presentation of the activities of the projects and programs that are working on the implementation of the administrative services reform.</p> <p><u>Resolved:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • To examine the experience of purchasing equipment and software for the TsNAPs, which issue passports to citizens for travelling abroad, and disseminate it among all projects participating in the Coordination Board; • To conduct a presentation of the EGO4UKRAINE Project for the Coordination Board members; • At the next meeting of the Coordination Board, to make a presentation of the activities of the projects and programs that are working on the implementation of the administrative services reform. 	<p>мережі ЦНАП, є пропозиції внести зміни у наступні показники:</p> <ul style="list-style-type: none"> • показник «кількість адміністраторів» змінити та показник «Кількість працівників ЦНАП, які надають адміністративні послуги»; • показник «кількість послуг, яка надана за місяць/з початку року» розширити поняттям «кількість усіх послуг, яка надана за місяць/з початку року». <p>3.5. Юлія Локшина: Секретаріат Ради донорів реформи децентралізації має пропозицію до кінця листопада провести наступну зустріч учасників координаційної зустрічі, на якій провести презентацію діяльності проектів та програм, які працюють над впровадженням реформи адміністративних послуг.</p> <p><u>Вирішили:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Вивчити досвід закупівлі обладнання та програмного забезпечення для ЦНАП для видачі паспортів громадянам для виїзду за кордон та поширити його серед усіх проектів, учасників координаційної групи; • Провести презентацію проекту EGO4UKRAINE для учасників координаційної групи;
<p><u>4. Further coordination of action</u></p> <p>At the next meeting of the Coordination Board, to make a presentation of the activities of the projects and programs that are working on the implementation of the administrative services reform.</p>	<p><u>4. Подальша координація дій</u></p> <p>На наступному засіданні координаційної групи провести презентацію діяльності проектів та програм, які працюють над впровадженням реформи адміністративних послуг.</p>