

<p align="center">Coordination Board of administrative services reform Working Group #5.1. under the Donor Board</p>	<p align="center">Координаційна група з реформи адміністративних послуг Робоча група №5.1 Ради донорів</p>
<p align="center">Minutes of the meeting from 27/11/2017 (Office of ULEAD Project, Great Zhytomyrska str. 20)</p>	<p align="center">Протокол наради від 27.11.2017 (Офіс проекту ULEAD, вул. В. Житомирська, 20)</p>
<p><u>List of participants:</u></p> <p>Mr. Valerii Prokopets (MEDT), Ms. Maryna Matsenko (MEDT), Ms. Iuliia Lokshyna (Donor Board Secretariat of the MinRegion), Ms. Mariia Gornostay (ULEAD project), Mr. Viktor Tymoschuk (ULEAD project), Ms. Iuliia Sedyk (FBA), Mr. Taras Zhuravel (GIZ), Mr. Danylo Molchanov (TAPAS), Ms. Mari Pedak (U-LEAD project (Component 1)), Ms. Liudmyla Riabchynska (Office of Administrative Services Reform), Mr. Volodymyr Semenikhin (Office of Administrative Services Reform), Mr. Pavlo Ostapenko (Office of Administrative Services Reform), Mr. Oleksandr Andreyev (Office of Administrative Services Reform), Ms. Anna Zahrebelna (Office of Administrative Services Reform), Mr. Roman Matviychuk (EU project on modernization of Centers for Administration Services (TsNAPs)), Mr. Oleksiy Zelivyanskyi (EGAP project), Ms. Veronika Chechotkina (EGAP project), Mr. Oleh Branetskyi (UNDP).</p>	<p><u>Присутні:</u></p> <p>Валерій Прокопець (МЕРТ), Марина Маценко (МЕРТ), Юлія Локшина (секретаріат Ради донорів Мінрегіону), Марія Горностай (проект ULEAD), Віктор Тимошук (проект ULEAD), Юлія Седик (FBA), Тарас Журавель (GIZ), Данило Молчанов (TAPAS), Марі Педак (проект U-LEAD (компонент 1)), Людмила Рябчинська (Офіс реформи адміністративних послуг), Володимир Семеніхін (Офіс реформи адміністративних послуг), Павло Остапенко (Офіс реформи адміністративних послуг), Олександр Андреев (Офіс реформи адміністративних послуг), Анна Загребельна (Офіс реформи адміністративних послуг), Роман Матвійчук (проекту ЄС з модернізації ЦНАП), Олексій Зелів'янський (проект EGAP), Вероніка Чечоткіна (проект EGAP), Олег Бранецький (ПРООН).</p>
<p><u>Agenda:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Results of the activities of international technical assistance projects/programs working to implement the Administrative Services Reform for 2017; 2. Plans for the activities of international technical assistance projects/programs working to implement the Administrative Services Reform for 2018; 3. Further coordination of action. 	<p><u>Порядок денний:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Результати діяльності проектів/програм міжнародної технічної допомоги, які працюють над впровадженням реформи адміністративних послуг за 2017 рік; 2. Плани діяльності проектів/програм міжнародної технічної допомоги, які працюють над впровадженням реформи адміністративних послуг на 2018 рік; 3. Подальша координація дій.
<p>Coordination Board Meeting Results</p>	<p>Результати зустрічі координаційної групи</p>
<p><u>1. Results of the activities of international technical assistance projects/programs working to implement the Administrative Services Reform for 2017:</u></p>	<p><u>1. Результати діяльності проектів/програм міжнародної технічної допомоги, які працюють над впровадженням реформи адміністративних послуг за 2017 рік:</u></p>

1.1. **Volodymyr Semenikhin** presented the results of activities of the **Office of Administrative Services Reform** for the third quarter of 2017.

They have developed:

1. a Road map for developing a portal for administrative services and a digital transformation passport;
2. Centre for Administrative Services Delivery (CASD/TsNAP) Visitors' Service Quality Standard;
3. accessibility analysis and the network development map https://tdukr.github.io/access_webmap/;
4. requirements of CASD/TsNAPs - a survey in 473 TsNAPs was carried out;
5. presentations of the best international practices: registration of residence, registration of a passport, a driver's license, vehicle registration, authorization to participate in road traffic of oversize/overweight vehicles (the weight and dimensional parameters of which exceed the established standards).

Draft amendments to legal acts:

- Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On Amendments to the CMU Resolution On Approval of a Sample Form, Technical Description and the Procedure for Processing, Issuing, Exchanging, Transferring, Withdrawing, Returning to the State, Destroying the Passport of a Citizen of Ukraine" dated March 25, 2015, No. 302
- The Law of Ukraine No. 6150 "On Amendments to the Law of Ukraine On State Registration of Civil Status Acts"
- The Order of the Ministry of Justice of Ukraine and the Administration of the State Service for Special Communications and Information Protection of Ukraine "On Amendments to the Order No.1236/5/453 On Approval of Requirements for the Formats, Structures and Protocols Implemented in Reliable Means of Electronic Digital Signature";
- The Law of Ukraine "On Amendments to Certain Legislative Acts of Ukraine Regarding Decentralization and Approximation of Administrative Services to Citizens, in the Field of Issuing a Driver's License and Registration of a Vehicle";
- The Law of Ukraine "On Amendments to Certain Legislative Acts of Ukraine on Approximation of the Administrative Service of

1.1. **Володимир Семеніхін** представив результати діяльності **Офісу реформи адміністративних послуг** за III квартали 2017 року.

Розроблено:

1. Дорожню карту розвитку порталу адмінпослуг та паспорта цифрової трансформації;
2. Стандарт якості обслуговування відвідувачів ЦНАП;
3. Аналіз доступності та карта розвитку мережі https://tdukr.github.io/access_webmap/;
4. Потреби ЦНАП – проведено опитування 473 ЦНАП;
5. Презентації кращих міжнародних практик: реєстрація місця проживання, оформлення паспорта, посвідчення водія, реєстрація автомобіля, видачі дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові та габаритні параметри яких перевищують нормативи.

Проекти змін НПА:

- постанови КМУ «Про внесення змін до постанови КМУ Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, знищення паспорта громадянина України» від 25 березня 2015 р. № 302
- Закону України № 6150 "Про внесення змін до Закону України "Про державну реєстрацію актів цивільного стану"
- Наказу Міністерства юстиції України та Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про внесення змін до Наказу № 1236/5/453 «Про затвердження вимог до форматів, структури та протоколів, що реалізуються у надійних засобах електронного цифрового Підпису»;
- Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо децентралізації та наближення до громадян адміністративних послуг у сфері видачі посвідчення водія та реєстрації транспортного засобу»;
- Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо наближення до громадян адміністративної послуги з реєстрації місця проживання».

Registration of Residence to Citizens”.

1.2. **Oleksiy Zelivyanskyi** presented **EGAP** component of Electronic Services. The program co-operates with 4 target regions (Vinnytsia, Volyn, Dnipropetrovsk, Odesa oblasts) and has four components. Electronic Services is the component that works directly with TsNAPs and supports them in the field of e-service implementation. The E-Services component is divided into two levels: central and local ones. At the central level, services are transferred in electronic form (introduction of e-services, cooperation with the Central Executive Authorities). The project co-operates with several ministries, in particular, for the Ministry of Internal Affairs, the service of providing a police clearance certificate (certificate of no criminal conviction) was electronically activated; for the Ministry of Social Policy, the childbirth assistance service was electronically activated.

At the local level, EGAP collaborates with TsNAPs in the area of information technology implementation, work optimization and IT use while providing administrative services (automation of TsNAP operation, introduction of electronic document flow between TsNAPs and service providers).

The Project policy is that we help connect TsNAPs to the existing regional (oblast) document management systems, rather than develop our own. At the moment, we are connecting TsNAPs in Vinnytsia oblast to the document management system used by the TsNAP in Vinnytsia city; we are adjusting the system and training the TsNAP staff to use it.

We also help to implement electronic queues at those TsNAPs where it is required.

A separate direction of the Project activities is the creation of regional portals for the administrative services provision. They include a list of services provided by TsNAPs in the oblast, and, actually, the list of TsNAPs in the oblast.

Much attention is paid to the training of administrators. We conduct trainings for TsNAP administrators on ability to handle stress and on customer-oriented approach. In Dnipropetrovsk oblast, we conducted training for 201 administrators, in Volyn oblast - for 160.

The TsNAP in Dnipro city conducted an analysis of business processes (adjusting the electronic queue, modifying the web-site). All the

1.2. **Олексій Зелів'янський** представив компонент «Електронні сервіси» програми **EGAP**. Програма співпрацює із 4-ма цільовими регіонами (Вінницька, Волинська, Дніпропетровська, Одеська області) і має чотири компоненти. Електронні сервіси – це саме той компонент, що працює безпосередньо із ЦНАПами та проводить їхню підтримку у сфері впровадження електронних сервісів. Компонент «електронні сервіси» поділяється на два рівні: центральний та місцевий. На центральному рівні відбувається переведення послуг в електронні (запровадження електронних сервісів, співпраця із ЦОБВ). Проект співпрацює із декількома міністерствами, зокрема для МВС проект електронізував послугу надання довідки про несудимість, для Міністерства соціальної політики було електронізовано послугу отримання допомоги при народженні дитини.

На місцевому рівні EGAP співпрацює із ЦНАПами у сфері запровадження інформаційних технологій, оптимізації роботи та використанні ІТ-технологій при наданні адміністративних послуг (автоматизація роботи ЦНАП, запровадження електронного документообігу між ЦНАП та суб'єктами надання послуг).

Політика проекту полягає в тому, що ми допомагаємо підключати ЦНАП до вже існуючих обласних систем із документообігу, а не розробляємо власну. Наразі ми підключаємо ЦНАП у Вінницькій області до системи документообігу, яка використовується у ЦНАП міста Вінниця, виконуємо налаштування системи та навчання працівників ЦНАП користуватися нею.

Також допомагаємо впроваджувати електронні черги у тих ЦНАП, де це потрібно.

Окремим напрямком також є створення регіональних порталів надання адміністративних послуг. Вони включають перелік послуг, які надаються у ЦНАП області, і, власне, перелік ЦНАП області.

Велика увага приділяється навчанню адміністраторів. Проводяться тренінги для адміністраторів ЦНАП із стресостійкості та клієнтоорієнтованості. У Дніпропетровській області проведено навчання для 201 адміністраторів, у Волинській – для 160.

У ЦНАП м. Дніпро проводився аналіз бізнес процесів (налаштування електронної черги, зміна сайту). Усі напрацьовані матеріали нашого проекту розміщено на порталі реформи адміністративних послуг

materials developed within our Project are posted on the portal (website) of administrative services reform (cnap.in.ua).

1.3. Danylo Molchanov told about the work executed by the **TAPAS Project**:

1. 24 registers were audited, and as a result, a report was prepared on the state of readiness for interoperability of state electronic registers.

2. Based on the results of the audit, a roadmap for implementing interoperability in Ukraine for the period until 2020 was developed.

3. Work is underway to translate into electronic form the administrative services of such state bodies:

- The State Service of Ukraine for Transport Safety (SSTS) of the Ministry of Infrastructure of Ukraine (creation of an E-Cabinet of the Carrier will simplify the process of obtaining a license and other permits for carriers, and will allow to manage various processes and services related to domestic and international transportation, modernization of the Unified Information System of the SSTS);

- The main service centre of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine (creation of an E-Cabinet of a car owner, which will simplify the procedures for registration/re-registration of vehicles, reissue of driver's license and technical passport for a vehicle, making personal license plates and paying fines, by transferring them to the electronic form);

- The State Emergencies Service (SES) of Ukraine (creation of an Electronic System for the implementation of declarative and permissive procedures of the SES of Ukraine, which will simplify the processes of obtaining a license for carrying out fire-prevention works, filling out a declaration of the facility's compliance with the fire safety requirements by enterprises);

- The State Service of Ukraine on Medicines and Drugs Control (SSMDC) (creation of an E-Cabinet of the SSMDC Licensee, which will simplify the procedures of obtaining a license for wholesale/retail trade, production, export of medicines).

4. The draft resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "Some Issues of Organizing Electronic Interaction of State Electronic

(cnap.in.ua).

1.3. Данило Молчанов розповів про виконану роботу **Проекту ТАРАС**:

1. Проведено аудит 24 реєстрів, за результатами якого сформовано звіт щодо стану готовності до інтероперабельності державних електронних реєстрів.

2. За результатами проведеного аудиту розроблено дорожню мапу впровадження інтероперабельності в Україні на період до 2020 року.

3. Проводиться робота із переведення в електронний вигляд адміністративні послуг таких Державних органів:

- Державної служби з безпеки транспортних засобів Міністерства інфраструктури України (створення Е-кабінету перевізника, що спростить процеси отримання ліцензії та інших дозвільних документів для перевізників, а також дозволить керувати різними процесами та послугами, які стосуються внутрішніх та міжнародних перевезень; модернізація Єдиної інформаційної системи ДСБТ);

- Головний сервісний центр Міністерства внутрішніх справ України (створення Е-кабінету автовласника, що спростить процедури реєстрації/перереєстрації транспортних засобів, перевипуск посвідчень водія та технічного паспорту на транспортний засіб, виготовлення особистих номерних знаків та оплати штрафів, шляхом переведення їх в електронний вигляд);

- Державної служби з надзвичайних ситуацій України (створення Електронної системи здійснення декларативних та дозвільних процедур ДСНС України, що спростить процеси отримання ліцензії на здійснення робіт протипожежного призначення, заповнення декларації відповідності об'єкта вимогам пожежної безпеки бізнесом);

- Державної служби України з лікарських засобів та контролю за наркотиками (створення Е-кабінету ліцензіату Держлікслужби, що спростить процедури отримання ліцензії на оптово/роздрібну торгівлю, виробництво, експорт лікарських засобів).

4. Розроблено проект постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання організації електронної взаємодії державних

Information Resources" was developed, which determines the procedure for the registration of state electronic registers and information systems that they consume, as well as electronic interactions in the National Register of Electronic Information Resources. The Resolution also defines the terms of integration of 20 priority state electronic registers into the system of electronic interaction of the State electronic information resources "Trembita".

5. The National Register of Electronic Information Resources is being modernized, which includes the registration of public electronic registers, the coordination and approval of electronic interactions, and status report on the existing electronic services.

6. The Law of Ukraine "On Public Electronic Registers" is being drafted. For the first time in Ukraine, a Law is created that will regulate the area related to the creation, operation, destruction of state, municipal and other registries created in accordance with the legislation of Ukraine.

7. Work is underway to modernize the Unified State Portal for administrative services provision, which provides for simplifying the procedures of administrative services provision in electronic form, increasing the number of administrative services provided electronically, introducing the best European practice in terms of the functional and user-friendly interfaces of the web-portal.

1.4. **Iuliia Sedyk** presented the results of work of the **FBA**. The Academy is operating in 12 pilot cities (Dolyna, Ivano-Frankivsk, Sambir, Dnipro, Vil'nyansk, Melitopol, Voznesensk, Mykolayiv, Pyriatyn, Kharkiv, Chuhuyiv, Yuzhne).

The project carries out its activities in three areas:

1. Assessment of compliance with the Rule of Law principles (legality, accessibility, transparency, right to be heard, right to appeal, accountability) in the provision of administrative services to the local self-government bodies;

2. supporting the institutional capacity (the program on observance of the rule of law in cities is developed);

електронних інформаційних ресурсів», якою визначається порядок реєстрації державних електронних реєстрів та інформаційних систем, що їх споживають, а також електронних взаємодій в Національному реєстрі електронних інформаційних ресурсів. Також постановою визначається терміни інтеграції 20 пріоритетних державних електронних реєстрів до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

5. Проводиться модернізація Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів, що передбачає забезпечення реєстрації публічних електронних реєстрів, узгодження та затвердження електронних взаємодій, обліку діючих електронних сервісів.

6. Розробляється проект Закону України «Про публічні електронні реєстри». Вперше в Україні створюється Закон, який регулюватиме сферу пов'язану зі створенням, функціонуванням, знищенням державних, муніципальних та інших реєстрів, створюваних у відповідності до Законодавства України.

7. Проводиться робота щодо модернізації Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг, що передбачає спрощення процедур надання адміністративних послуг в електронному вигляді, збільшення кількості надання адміністративних послуг в електронному вигляді, запровадження передових Європейських практик щодо зручності та функціональності інтерфейсів для користувачів порталу.

1.4. **Юлія Седик** представила результати роботи **FBA**. Академія працює у 12-х пілотних містах (Долина, Івано-Франківськ, Самбір, Дніпро, Вільнянськ, Мелітополь, Вознесенськ, Миколаїв, Пирятин, Харків, Чугуїв, Южне).

Проект здійснює свою діяльність за трьома напрямками:

1. оцінка дотримання принципів верховенства права (законності, доступності, прозорості, права бути почутим, права на оскарження, підзвітності) при наданні адміністративних послуг органами місцевого самоврядування;

2. Підтримка інституційної спроможності (розроблено програму щодо дотримання верховенства права у містах);

3. Підтримка здійснення інформаційних повноважень

3. supporting the implementation of informational powers by city councils (informing the population).
To date, the survey has been completed in 9 cities (6 thousand people have been interviewed).

1.5. Mariia Gornostay presented the results of the **ULEAD with Europe Project**. The Project has 5 main areas of work.

The first area is supporting the institutional development of TsNAPs. Within this area, a large package of documents has been developed, including documents for the development of TsNAPs. Of course, the Project did not develop the whole package of documents from scratch. We used the experience of experts involved in the Project, as well as in other projects. The experience of the MEDT and MinRegion was also used to the maximum. The Project web-site (<http://tsnap.ulead.org.ua/>) already includes methodological materials that have been developed in this area, in particular, the methodical manual "How to open a TsNAP from scratch?". This manual has become the basis for the TsNAP Standard developed by the MinRegion.

In addition, the Project has developed recommendations for inter-municipal cooperation in the field of providing administrative services, and improving legislation in this area. The Project is working on the development of standard information cards. Additionally, recommendations for the staff are being developed. All developed documents will be made public until the end of the Project (by the end of March 2018).

The second area is the interior and exterior decoration of the TsNAP premises. We help ATCs to redecorate premises for TsNAPs, to equip them with furniture, computers, software, children's corners. The design project of a typical TsNAP has been developed, which will be transferred to the Project team in the next phase. It will include recommendations developed for TsNAPs in the initial phase of the Project.

The third area is creating mobile workstations for TsNAP administrators – this includes a car, which is a TsNAP office with two workstations inside. The design of such a mobile workstation has already been developed for the TsNAP in Slavutych ATC. Also, there is a mobile suitcase in the car, which the administrator can take when he/she comes to the house of people who are temporarily unable to move.

міськими радами (інформування населення).
На сьогодні завершено дослідження у 9-ти містах (опитано 6 тис. осіб).

1.5. Марія Горностай представила результати роботи проекту **ULEAD з Європою**. Проектом має 5 основних напрямків роботи.

Перший напрям – підтримка інституційного розвитку ЦНАП. У межах напрямку розроблено великий пакет документів, які містять документи з розвитку ЦНАП. Звичайно проект не розробляв весь цей пакет «з нуля». Було використано досвід експертів, які залучені в проект, а також інших проектів. Максимально було використано також досвід МЕРТ та Мінрегіону. На сайті проекту (<http://tsnap.ulead.org.ua/>) вже розміщено методичні матеріали, які було розроблено за цим напрямком, зокрема методичний посібник «Як відкрити ЦНАП з нуля?». Цей посібник став основою Стандарту створення ЦНАП, який розроблено Мінрегіоном.

Також окремо проектом було розроблено рекомендації щодо міжмуніципального співробітництва у сфері надання адміністративних послуг, удосконалення законодавства у цій сфері. Проект працює над розробкою стандартних інформаційних карток. Окремо розробляються рекомендації для персоналу. Всі розроблені документи будуть оприлюднені до кінця нашого проекту (до кінця березня 2018 року).

Другий напрям – внутрішнє та зовнішнє оздоблення приміщень ЦНАП. Ми допомагаємо ОТГ ремонтувати приміщення для ЦНАП, облаштовувати їх меблями, комп'ютерами, програмним забезпеченням, дитячими куточками. Розроблено дизайн-проект типового ЦНАП, який буде передано команді проекту наступної фази. У ньому будуть міститись рекомендації, які початкова фаза проекту розробила для ЦНАП.

Третій напрям – створення мобільних робочих місць адміністратора ЦНАП – це автомобіль, який всередині є офісом ЦНАП із двома робочими місцями. Проект такого мобільного робочого місця вже розроблено для ЦНАП Славуцької ОТГ. Також у автомобілі передбачено мобільну валізу, з якою адміністратор може приходити до помешкань осіб, які тимчасово не можуть пересуватися.

Четвертий напрям – навчання персоналу. Для того щоб новий ЦНАП

The fourth area is staff training. In order to make a new TsNAP fully operational, it is necessary to have highly qualified administrators working there. Thus, 5 training modules have been developed. Besides, administrators are trained to work with the electronic system. In addition, training in business ethics and gender ethics is conducted. In general, the training of administrators lasts from 4 to 8 business days, depending on the amount of services which will be provided through the TsNAP. In such a way, we get fully prepared TsNAP.

The fifth area is informing and involving the population. This is a form of awareness-raising activities for promoting TsNAPs among the ATC population. Various tools are used for this purpose: a competition for the best selfie in the TsNAP, a competition of children's drawings "Child's impression of a TsNAP", a competition on arm-wrestling in the TsNAP, distribution of promotional leaflets, information stands located in ATCs.

1.6. Mari Pedak spoke about **EGOVE4UKRAINE** Project. The Project has two main areas of work:

- 1) first, developing the interoperability system;
- 2) second, developing a cloud IT solution, through which the electronic document flow between TsNAPs will take place.

The interoperability system was transferred to the State Agency for e-Governance at the end of October. It is currently undergoing testing in accordance with the requirements. In November, trainings for the system administrators began. Besides, trainings are planned for administrators of Central Executive Authorities' registers that will be integrated into this system. Of course, it is very complicated to develop a comprehensive information security system (CISS).

Speaking about IT systems for TsNAPs, it took the Project much time to outline and coordinate a ToR for its development. At present, it has been developed, and in early December a tender for purchasing the system itself will be announced.

1.7. Roman Matviychuk presented the results of activities of the **European Union Project "Centres for Administrative Services Delivery as an Innovative Instrument of Cooperation between**

почав повноцінно працювати, необхідно щоб адміністратори, які працюють у ньому, були кваліфіковані. Було розроблено 5 навчальних модулів. Окремо адміністраторів тренують працювати у електронній системі. Окремо проходить навчання ділової етиці, гендерній етиці. Загалом навчання адміністраторів триває від 4 до 8 робочих днів, залежно від обсягу послуг, надання яких буде запроваджено через ЦНАП. Таким чином отримуємо повністю підготовлені ЦНАПи.

П'ятий напрям – інформування та залучення населення. Це така форма просвітницької роботи щодо популяризації ЦНАП серед жителів ОТГ. Для цього застосовуються різні інструменти: конкурс на найкраще селфі у ЦНАПі, конкурс дитячих малюнків «ЦНАП очима дитини», конкурс із армреслінгу у ЦНАП, роздача промопродукції, розміщення інформаційних стендів на території ОТГ.

1.6. Марі Педак розповіла про роботу проекту **EGOVE4UKRAINE**. Проект має два основні напрямки роботи:

- 3) перший: розробка системи інтероперабельності;
- 4) Другий: розробка хмарного IT-рішення, через яке здійснюватиметься електронний документообіг між ЦНАП.

Система інтероперабельності була передана у кінці жовтня Державному агентству з питань електронного урядування. Зараз відбувається її тестування відповідно до вимог. У листопаді розпочалися тренінги для адміністраторів цієї системи. Також передбачено тренінги для адміністраторів реєстрів ЦОБВ, які будуть інтегровані до цієї системи. Звичайно є дуже складною розробка комплексної системи захисту інформації (КСЗІ). Говорячи про IT-системи для ЦНАП, проект довго розробляв та погоджував технічне завдання на її розробку. На даний час воно розроблено і тендер на закупівлю самої системи буде оголошено на початку грудня.

1.7. Роман Матвійчук представив результати діяльності **Проекту Європейського Союзу "Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади":**

Authorities and Communities”:

The project is in the final phase and it has generated the practice of organizing TsNAPs of various models, in particular: ATC, city-district, district (rayon), regional (in the cities of oblast subordination, Lutsk, Rivne).

Within the framework of the Project, 15 TsNAPs are to be opened and modernized in three oblasts: Volyn (7 TsNAPs), Lviv (5 TsNAPs), and Rivne (3 TsNAPs). Of these, 3 TsNAPs are in ATCs, 5 city-district TsNAPs, 3 TsNAPs at Rayon State Administrations, 2 TsNAPs in the cities of oblast subordination. 5 TsNAPs have already been modernized and open, construction work is completed in 4 more TsNAPs, and 6 TsNAPs are still under construction.

The modernization components of the TsNAPs taking part in the Project are:

- improving administrative processes by standardizing the lists of administrative services, information cards for administrative services, preparing regulatory documents;
- integrating the maximum number of services in a TsNAP with the priority of the basic (the most essential) services;
- staff training through seminars and trainings;
- implementing or upgrading electronic systems;
- reconstructing or further constructing the premises;
- informing the public about the possibilities and benefits of receiving administrative services through integrated offices where these services are delivered.

1.8. Oleh Branetskyi presented the results of activities of the EU/UNDP’s Community Based Approach (CBA) to Local Development Project:

The Project team has been operating in Ukraine for ten years, and in 2017 it ceases its activities. In the last phase of the Project (2016-2017), two TsNAPs have been created: Milyach ATC (Rivne oblast) and Shumsk ATC (Ternopil oblast). The Project was co-financed by the ATCs. At present, the Project team will assist another UNDP Recovery and Peacebuilding Programme (RPP), which has a component of establishing a TsNAP in the East of Ukraine.

The RPP operates in the oblasts of Ukraine, which are most affected by

Проект перебуває на завершальному етапі та має практику організації ЦНАП різних моделей, зокрема: ОТГ, міськ-районні, районні, регіональні (у міста обласних центрах, Луцьк, Рівне).

У рамках проекту передбачено відкриття та модернізація 15 ЦНАП у трьох областях: Волинська (7 ЦНАП), Львівська (5 ЦНАП), Рівненська (3 ЦНАП). Із них 3 ЦНАП в ОТГ, 5 міськрайонних ЦНАП, 3 ЦНАП при РДА, 2 ЦНАП міст обласних центрів. Вже модернізовано та відкрито 5 ЦНАП, будівельні роботи завершено ще у 4 ЦНАП, 6-ти ЦНАП будівельні роботи ще ведуться.

Складові модернізації ЦНАП, які беруть участь у проекті:

- Удосконалення адміністративних процесів шляхом стандартизації переліків адміністративних послуг, інформаційних карток на адмінпослуги, підготовки регламентних документів;
- Інтеграція максимальної кількості послуг у ЦНАП з пріоритетом базових (найнеобхідніших) послуг;
- Підготовка персоналу шляхом проведення семінарів і тренінгів;
- Впровадження або удосконалення електронних систем;
- Реконструкція або добудова приміщень;
- Інформування громадськості про можливості та переваги отримання адмінпослуг через інтегровані офіси їх надання.

1.8. Олег Бранецький представив результати роботи Проекту ЕС/ПРООН «Місцевий розвиток орієнтований на громаду»:

Команда проекту здійснює свою діяльність в Україні вже десять років та у 2017 році припиняє свою діяльність. У останній фазі проекту (у 2016-2017 рр. було створено два ЦНАП: Миляцької ОТГ (Рівненська обл.) та Шумської ОТГ (Тернопільська обл.). Реалізація проекту відбувалась на основі співфінансування із ОТГ. Наразі команда проекту буде допомагати іншій Програмі з відновлення та налагодження миру ПРООН, яка має компонент зі створення ЦНАП на Сході України.

Програма з відновлення та налагодження миру (RPP) працює в областях України, найбільш постраждалих внаслідок збройного конфлікту (Луганська та Донецька), а також трьох прилеглих областях (Дніпропетровська, Запорізька, Харківська). Основна

the armed conflict (Luhansk and Donetsk), as well as in the three adjacent oblasts (Dnipropetrovsk, Zaporizhzhia, and Kharkiv). The main activity is concentrated in Donetsk and Luhansk oblasts.

Activities aimed at creating/maintaining the Centres for Administrative Services Delivery are carried out within the framework of Component 2 "Effective Local Authorities and Implementation of the Decentralization Reform".

The main areas of support include:

- strengthening human resources capacity;
- capacity building of communities;
- strengthening the community's material base;

which implies:

- training of specialists (on various issues related to the decentralization processes);
- organizing study visits and exchange of experience;
- assisting in the creation/development of the Centres for Administrative Services Delivery (renovation and reconstruction of premises, procurement of equipment, hardware and software);
- preparing analytical reviews;
- providing assistance in developing the necessary documents, etc.

In particular, proposals for the creation/development of 14 Centres for Administrative Services Delivery have been supported: 4 in Donetsk oblast and 10 in Luhansk oblast.

1.9. **Taras Zhuravel** spoke about the main results of activities of the Ukrainian-German **Project "Management Reform in the East of Ukraine"** implemented by Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH on behalf of the Federal Government of Germany.

The Project experts contribute to initiatives of local self-government bodies to create effective models for providing high-quality administrative services. Thus, in 2017, the establishment of 25 Centres for Administrative Services Delivery (TsNAPs), including 10 in the amalgamated territorial communities, has been supported. As a result, 600,000 citizens in the East of Ukraine receive high-quality administrative services.

Citizens' satisfaction with the quality of administrative services in

діяльність зосереджена у Донецькій та Луганській областях.

Діяльність зі створення/підтримки центрів надання адміністративних послуг ведеться у рамках Компоненту 2 «Ефективні місцеві органи влади та реалізація реформи децентралізації».

Основні напрями підтримки:

- зміцнення кадрового потенціалу;
- розбудова спроможності громад;
- посилення матеріальної бази громад,

що передбачає:

- навчання спеціалістів (з різних питань, які стосуються процесів децентралізації);
- організацію навчальних візитів та обміну досвідом;
- допомогу у створенні/розвитку центрів надання адміністративних послуг (ремонт та реконструкція приміщень, закупівля техніки, обладнання, програмного забезпечення);
- підготовку аналітичних оглядів;
- допомогу у розробці необхідних документів тощо.

Зокрема, підтримано пропозиції щодо створення/розвитку 14 центрів надання адміністративних послуг: 4 в Донецькій області, 10 - в Луганській.

1.9. **Тарас Журавель** розповів про основні результати діяльності Українсько-німецького **проекту «Реформа управління на сході України»**, що впроваджується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (**GIZ**) GmbH за дорученням Федерального уряду Німеччини.

Експерти проекту сприяють ініціативам органів місцевого самоврядування створювати ефективні моделі надання якісних адміністративних послуг. Так, за 2017 рік підтримано створення 25 Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), в т.ч. 10 в об'єднаних територіальних громадах. 600.000 громадян на сході України отримують якісні адміністративні послуги.

Задоволеність громадян якістю адміністративних послуг у містах-партнерах зросла до 85%. З 2012 р. модель ЦНАП та відповідні адміністративні процедури стали обов'язковими для всієї України

<p>partner municipalities has increased up to 85% since 2012, the TsNAP model and relevant administrative procedures have become mandatory for the entire Ukraine (the Law of Ukraine “On Administrative Services”).</p> <p>The main activities of the Project include:</p> <p>Cooperation at the national level:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expert support in drafting laws aimed at decentralization and optimization of procedures for the administrative services delivery (No. 834, No. 835, No. 836 dated November 26, 2015 and No. 888 dated December 10, 2015). 2. Electronic services have been introduced (declaration on waste, extract from the State Land Cadastre and electronic service for the coordination of land management projects with automatic distribution between experts of the State Service of Ukraine for Geodesy, Cartography and Cadastre (StateGeoCadastre). <p>Cooperation at the local level:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creation of 15 TsNAPs in Eastern Ukraine and automation of the TsNAP activities in Luhansk oblast (2015) were supported. 2. Setting-up of 10 TsNAPs in ATCs have been supported (in Velykyi Kuchuriv (Chernivtsi oblast), Ustylug (Volyn oblast), Pyriatyn (Poltava oblast), Dunaievtsi (Khmelnyskyi oblast.), Pidvolochysk (Ternopil oblast), Apostolove, Lyashkivka (Dnipropetrovsk oblast), Berestove (Zaporizhzhia oblast), Lyman (Donetsk oblast), Omelnyk (Poltava oblast, the works are going on)). 3. A working group of the TsNAP directors has been established; as a result, the creation and development of the All-Ukrainian Association of Centres for Administrative Services Delivery (TsNAPs) was supported (as of December 2017, the Association consists of representatives from 16 oblasts of Ukraine). 4. The information system for monitoring the TsNAP activities is being developed. <p>Exchange of experience and advanced training:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Study tours: May 2011, June 2013, October 2013, September 2014, July 2017, November 2017 (Germany), October 2011 (Georgia). 2. Training “Developing Key Competencies of the TsNAP Administrators” (December 2014, Kyiv). 	<p>(Закон України «Про адміністративні послуги»).</p> <p>Основні заходи, поведені проектом:</p> <p>Співпраця на національному рівні:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Експертна підтримка при розробці законів, спрямованих на децентралізацію та оптимізацію процедур надання адміністративних послуг (№ 834, № 835, № 836 від 26.11.2015 та № 888 від 10.12.2015). 2. Впроваджено електронні послуги (декларація про відходи, витяг з державного земельного кадастру та електронна послуга із погодження проектів землеустрою з автоматичним розподілом на експертів Держгеокадастру). <p>Співпраця на місцевому рівні:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Підтримано створення 15 ЦНАП на сході України та надана підтримка автоматизації діяльності ЦНАПів Луганської області (2015) 4. Підтримано створення 10 ЦНАП у ОТГ (Великий Кучурів (Чернівецька обл.), Устилуг (Волинська обл.), Пирятин (Полтавська обл.), Дунаєвці (Хмельницька обл.), Підволочиськ (Тернопільська обл.), Апостолове, Ляшківка (Дніпропетровська обл.), Берестове (Запорізька обл.), Лиман (Донецька обл.), Омельник (Полтавська обл., роботи тривають). 5. Засновано робочу групу директорів ЦНАП, як результат – підтримано створення та розвиток Всеукраїнської асоціації Центрив надання адміністративних послуг (станом на грудень 2017 р. у складі Асоціації є представники 16 областей України). 6. Триває розробка інформаційної системи моніторингу діяльності ЦНАП. <p>Обмін досвідом та підвищення кваліфікації:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навчально-інформаційні поїздки: травень 2011, червень 2013, жовтень 2013, вересень 2014, липень 2017, листопад 2017 (Німеччина), жовтень 2011 (Грузія). 2. Тренінг «Розвиток ключових компетенцій адміністраторів ЦНАП» (грудень 2014, м. Київ). 3. Міжнародна конференція "Реформа системи надання адміністративних послуг: вимір у контексті європейських
--	--

<ol style="list-style-type: none"> 3. International Conference "Reform of Administrative Service System: Dimension in the Context of European Standards" (December 2013, Kyiv). 4. Expert meetings of TsNAP managers (July, September, November 2014, June, December 2015, February 2016). 5. Visiting committee hearings and round table on the implementation of Ukrainian legislation on administrative services (December 2015, Vinnytsia; March 2016, Rivne; October 2016, Kyiv). 6. Tutorial meeting and training workshop on the establishment of Centres for Administrative Services Delivery in ATCs (January 2016, Kyiv). 7. Conference "Current Status and Trends of Administrative Service Delivery Reform. Decentralisation of Powers in Administrative Service Delivery" (October 2016, Kyiv). 8. In co-operation with the All-Ukrainian Association of TsNAPS, a number of activities have been carried out, in particular, 8 regional workshops on state policy in the field of administrative services delivery, 8 training sessions for administrators on the administrative services delivery at TsNAPs, and 10 training sessions on TsNAP staff development issues (November 2016 - May 2017, Vinnytsia, Ivano-Frankivsk, Kyiv, Lutsk, Lviv, Rivne, Sumy, Kharkiv). 9. International conference "Best Practices of Administrative Service Delivery in Small Communities of Ukraine, Armenia and Georgia" (April 2017, Kyiv). 10. Open space "What services make communities successful" (April 2017). 11. International conference "Current Status and Trends of Administrative Service Delivery Reform. Decentralisation of Powers in Administrative Service Delivery" (October 2017). 12. Creation and introduction of the online course "Standards of Services to Visitors in the Centres for Administrative Services Delivery" based on the First eLearning Platform for Civic Education by the Open University of Maidan (OUM). The course is based on the tutorial "Standards of Services to Visitors in the Centres for Administrative Services Delivery" developed by the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine in collaboration with the Office of Administrative Services Reform (EDGE) and supported by the USAID 	<p>стандартів", (грудень 2013, м. Київ).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Експертні зустрічі керівників ЦНАП (липень, вересень, листопад 2014, червень, грудень 2015, лютий 2016). 5. Виїзні комітетські слухання та круглий стіл з питань впровадження законодавства України про адміністративні послуги (грудень 2015, м. Вінниця; березень 2016, м. Рівне; жовтень 2016, м. Київ). 6. Методична нарада та навчальний семінар з питань утворення Центрів надання адміністративних послуг в ОТГ (січень 2016, м. Київ). 7. Конференція «Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг» (жовтень 2016, м. Київ). 8. Спільно з Всеукраїнською асоціацією ЦНАП проведено низку заходів, зокрема, 8 регіональних семінарів на тему державної політики у сфері надання адміністративних послуг, 8 тренінгів для адміністраторів з питань надання адміністративних послуг у ЦНАП та 10 тренінгів з питань розвитку персоналу ЦНАП (листопад 2016 – травень 2017, м. Вінниця, м. Івано-Франківськ, м. Київ, м. Луцьк, м. Львів, м. Рівне, м. Суми, м. Харків). 9. Міжнародна конференція «Кращі практики надання адміністративних послуг у малих громадах України, Вірменії та Грузії» (квітень 2017, м. Київ). 10. Відкритий простір «Які послуги роблять громади успішними» (квітень 2017). 11. Міжнародна конференція «Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг» (жовтень 2017). 12. Створення та запровадження онлайн-курсу «Стандарти обслуговування відвідувачів у Центрах надання адміністративних послуг» на базі Першої дистанційної платформи громадянської освіти від Відкритого Університету Майдану (ВУМ). Курс базується на посібнику «Стандарти обслуговування відвідувачів у Центрах надання адміністративних послуг», який було розроблено Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно із Офісом реформи адміністративних послуг (EDGE)
--	--

<p>LEV Program.</p> <p>Practical guides:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Handbook on the Arrangement of Centres for Administrative Services Delivery" (2016). 2. "Urgent Issues of Administrative Services Delivery: a Collection of Regulatory, Research & Information Documents" (2016). 3. "Centres for Administrative Services Delivery: Creating and Organizing the Activities" (2nd edition, 2012). 4. "Centres for Administrative Services Delivery: Creating and Organizing the Activities" (1st edition, 2011). 	<p>та за підтримки Програми USAID ЛЕВ.</p> <p>Практичні посібники:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Довідник з облаштування Центрів надання адміністративних послуг» (2016). 2. «Актуальні питання надання адміністративних послуг: збірник нормативно-правових та інформаційно-аналітичних документів» (2016). 3. «Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності» (2-е видання, 2012). 4. «Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності» (1-е видання, 2011).
<p><u>2. Plans for the activities of international technical assistance projects/programs working to implement the Administrative Services Reform for 2018:</u></p> <p>2.1. Volodymyr Semenikhin presented a plan of activities of the Office of Administrative Services Reform for 2018:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Electronic directory of administrative services 2. Road map for the development of the TsNAP network 3. Algorithm and installation POS-terminals in TsNAPs 4. Creating an online course on Services to Visitors of TsNAPs (in cooperation with GIZ) 5. Key Performance Indicators (KPI) methodology for assessing the quality of service delivery and feedback by TsNAPs 6. PR campaign "If you have been waiting for more than 15 minutes – call us!" 7. Developing cnap.in.ua as a tool for supporting TsNAP and MEDT 8. Drafting legal acts on re-engineering of the top 15 services 9. Drafting legal acts on decentralisation of registration of land, vehicles and driver's licenses 10. Prototypes of electronic forms and business processes for the top 15 administrative services 11. Sample applications for the top 15 services - unified, in e-form 12. Concept of optimization of administrative services: Services4U <p>2.2. Oleksiy Zelivyanskyi told about EGAP Program's future plans:</p>	<p><u>2. Плани діяльності проектів/програм міжнародної технічної допомоги, які працюють над впровадженням реформи адміністративних послуг на 2018 рік:</u></p> <p>2.1. Володимир Семеніхін представив плани роботи Офісу реформи адміністративних послуг на 2018 рік:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Електронний каталог адміністративних послуг 2. Дорожня карта розвитку мережі ЦНАП 3. Алгоритм та встановлення в ЦНАП POS-терміналів 4. Створення онлайн-курсу щодо обслуговування відвідувачів ЦНАП (спільно з GIZ) 5. Методика показників (KPI) якості надання сервісу та зворотнього зв'язку ЦНАП 6. PR-кампанія "Очікуєте в черзі довше 15 хвилин - телефонуйте!" 7. Розвиток cnap.in.ua як інструмента підтримки ЦНАП та МЕРТ 8. Проекти НПА щодо ре-інжинірингу топ-15 послуг 9. Проекти НПА щодо децентралізації реєстрації землі, авто та посвідчення водія 10. Прототипи електронних форм та бізнес-процеси для топ-15 адмінпослуг 11. Зразки заяв на топ-15 послуг – уніфіковані, в е-формі 12. Концепція оптимізації адміністративних послуг Services4U

<p>The Program starts working with the TsNAPs in Odesa oblast. In particular, we will select 10-15 TsNAPs with which we will work next year. Besides, a regional electronic document management system will be created for all the TsNAPs.</p> <p>We continue to develop regional portals for the administrative services delivery.</p> <p>Conducting training sessions for administrators of other TsNAPs who have not been trained yet.</p> <p>2.3. Danylo Molchanov presented the further work plans of the TAPAS Project:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In cooperation with the State Agency for Electronic Governance, developing a software for the Register of Registries. 2. In cooperation with experts from the State Statistics Service of Ukraine, conducting an inventory of State Classifiers and converting them into a machine-readable format. 3. Integrating 9 State Registries into the system of electronic interaction of the state information resources “TREMBITA” through the creation of appropriate software access interfaces. 4. In cooperation with the State Agency for Electronic Governance, reengineering and transforming 4 public services into the electronic format. 5. Assisting in modernization of the Unified State Portal for the Administrative Services Delivery. 6. Assessing the level of interoperability using the National Interoperability Framework Observatory (NIFO) methodology. <p>2.4. Iuliia Sedyk spoke about FBA's plans: Next year they plan to involve NGOs from partner municipalities to support the development of these cities.</p> <p>2.5. Mariia Gornostay spoke about the plans of the ULEAD with Europe</p>	<p>2.2. Олексій Зелів'янський розповів щодо планів Програми EGAP на майбутнє: Розпочинаємо роботу із ЦНАП Одеської області. Зокрема, проводимо відбір тих 10-15 ЦНАП, із якими ми будемо працювати у наступному році. А також для усіх ЦНАП буде створена регіональна система електронного документообігу. Продовжуємо розвивати регіональні портали надання адміністративних послуг. Проведення навчання для адміністраторів решти ЦНАП, які ще не пройшли його.</p> <p>2.3. Данило Молчанов представив подальші плани роботи Проекту TAPAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. У співпраці із Державним агентством з питань електронного врядування розробити програмне забезпечення для Реєстру реєстрів. 2. Спільно з експертами Державної служби статистики України провести інвентаризацію державним класифікаторів та конвертувати їх у машиночитний формат. 3. Здійснити інтеграцію 9 державних реєстрів до системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів «ТРЕМБІТА» через створення відповідних програмних інтерфейсів доступу. 4. У співпраці з Державним агентством з питань електронного врядування провести реінженіринг та трансформацію 4 публічних сервісів у електронний формат. 5. Допомогти у Модернізації Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг. 6. Провести оцінку рівня інтероперабельності, використовуючи методологію NIFO (National Interoperability Framework Observatory). <p>2.4. Юлія Седик розповіла про плани ФБА: У наступному році плануємо залучити громадські організації із міст-партнерів до підтримки їх розвитку.</p>
--	---

Project. In 2018, it plans to continue work in 5 areas. By March 2018, all 26 TsNAPs participating in the Project will have been opened (7 CSNAPs have been opened by December 2017).

By the end of this year, the Project will complete the development of a package of documents in the first area of its activities (institutional development of TsNAPs).

This Project is only the initial phase of a major ULEAD with Europe Project; the next phase will begin in 2018 and will continue till April 2020. In the framework of this phase, they are planning to open up to 600 TsNAPs throughout the country.

2.6. **Mari Pedak** said that during the next year the **EGOVE4UKRAINE** Project is planning to complete the development of the interoperability system and IT system for TsNAPs (electronic document management).

2.7. **Roman Matviychuk** shared the work plans of the **European Union Project “Centres for Administrative Services Delivery as an Innovative Instrument of Cooperation between Authorities and Communities”**:

Within the framework of the Project, 15 TsNAPs will be opened and modernized in three oblasts: Volyn (7 TsNAPs), Lviv (5 TsNAPs), and Rivne (3 TsNAPs). Among them, there are 3 TsNAPs in ATCs, 5 city-district TsNAPs, 3 TsNAPs at Rayon State Administrations, 2 TsNAPs in the cities of oblast subordination. 5 TsNAPs have already been modernized and open, construction work has completed in 4 TsNAPs, while 6 TsNAPs are still under construction.

1.8. **Oleh Branetskyi** told about the plans of completing the activities of the **EU/UNDP’s Community Based Approach (CBA) to Local Development Project**:

In 2017, the Project ceases its activities. At present, the Project team will assist another UNDP Recovery and Peacebuilding Programme (RPP), which has a component of establishing a TsNAP in the East of Ukraine.

2.5. **Марія Горностай** розповіла про плани роботи проекту **ULEAD з Європою**. На 2018 рік у планах продовжити роботу по 5-ти напрямках. До березня 2018 року відкрити усі 26 ЦНАП, які беруть участь у проекті (до грудня 2017 року було відкрито 7 ЦНАП).

До кінця поточного року проект завершить розробку пакету документів по першому напрямку роботи (інституційний розвиток ЦНАП).

Цей проект є лише початковою фазою великого проекту ULEAD з Європою, наступна фаза почнеться з 2018 року і триватиме до квітня 2020 року. У рамках цієї фази планується відкрити до 600 ЦНАП по усій країні.

2.6. **Марі Педак** розповіла, що в планах проекту **EGOVE4UKRAINE** - завершити розробку системи інтеперабельності та ІТ-системи для ЦНАП (електронний документообіг) протягом наступного року.

2.7. **Роман Матвійчук** поділився планами діяльності **Проекту Європейського Союзу "Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади"**:

У рамках проекту передбачено відкриття та модернізація 15 ЦНАП у трьох областях: Волинська (7 ЦНАП), Львівська (5 ЦНАП), Рівненська (3 ЦНАП). Із них 3 ЦНАП в ОТГ, 5 міськрайонних ЦНАП, 3 ЦНАП при РДА, 2 ЦНАП міст обласних центрів. Вже модернізовано та відкрито 5 ЦНАП, будівельні роботи завершено ще у 4 ЦНАП, 6-ти ЦНАП будівельні роботи ще ведуться.

1.8. **Олег Бранецький** розповів про плани завершення роботи **Проекту ЕС/ПРООН «Місцевий розвиток орієнтований на громаду»**:

У 2017 році Проект припиняє свою діяльність. Наразі команда проекту буде допомагати іншій Програмі з відновлення та налагодження миру ПРООН, яка має компонент зі створення ЦНАП на Сході України.

2.9. **Тарас Журавель** докладно розповів про плани **проекту GIZ** на

<p>2.9. Taras Zhuravel spoke about the plans of the GIZ Project for 2018, namely:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maintaining and developing horizontal links between TsNAPs at local self-government bodies, including: <ul style="list-style-type: none"> ▪ developing the institutional capacity of the All-Ukrainian Association of TsNAPs; ▪ supporting the internal communication platform for TsNAPs (worksection, monitoring system); ▪ introducing of a video conferencing system for 1 000 users (there are about 700 TsNAPs operating in Ukraine). 2. Supporting national social events on reforming the system of administrative services delivery through: <ul style="list-style-type: none"> ▪ conducting the Conference “Current Status and Trends of Administrative Service Delivery Reform. Decentralisation of Powers in Administrative Service Delivery” (October 2018) and ▪ holding the Forum “New format for interaction between the authorities and community” in the Open Space format (May 2018). 3. Supporting the exchange of experience in administrative services delivery in the Eastern Partnership Countries (Ukraine, Georgia, Moldova, Belarus, Azerbaijan, Armenia) by: <ul style="list-style-type: none"> ▪ organizing an introductory visit to Armenia and Georgia on the administrative services delivery in small communities, with a focus on social services (April 2018); ▪ supporting representatives from Ukraine to participate in international working groups on the administrative services delivery – “Online services development and Monitoring of the services delivery”, “Smart City”, “E-participation”. 4. Developing the competences of the TsNAP employees at the local self-government bodies through: <ul style="list-style-type: none"> ▪ creating an East Ukrainian Training Centre of Excellence for TsNAPs - on the basis of the TsNAP in Lysychansk; ▪ holding distance (eLearning) events using a video conferencing 	<p>2018 рік, а саме:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підтримувати та розвивати горизонтальні зв'язки між ЦНАП органів місцевого самоврядування, куди входять: <ul style="list-style-type: none"> ▪ розвиток інституційної спроможності Всеукраїнської Асоціації ЦНАП; ▪ підтримка внутрішньої комунікаційної платформи для ЦНАП (worksection, система моніторингу); ▪ запровадження системи відео-конференц зв'язку на 1 000 користувачів (в Україні діє біля 700 ЦНАП). 2. Підтримувати національні громадські заходи з питань реформування системи надання адмінпослуг: <ul style="list-style-type: none"> ▪ проведення Конференції «Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг» (жовтень 2018) та ▪ проведення Форуму «Новий формат взаємодії влади та громади» в форматі Open Space (травень 2018). 3. Підтримувати обмін досвідом з питань надання адмінпослуг у країнах східного партнерства (Україна, Грузія, Молдова, Білорусь, Азербайджан, Вірменія), організувавши: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ознайомчий візит до Вірменії та Грузії за темою надання адміністративних послуг в малих громадах з акцентом на соціальні послуги (квітень 2018); ▪ підтримку представників з України для участі в міжнародних робочих групах з питань надання адміністративних послуг "Online services development and Monitoring of the services delivery", "Smart City", "E-participation". 4. Розвивати компетенції працівників ЦНАП органів місцевого самоврядування шляхом: <ul style="list-style-type: none"> ▪ створення східно-українського навчально-методичного центру компетенцій для ЦНАП - на базі Лисичанського ЦНАП;
--	--

<p>system (trainings, webinars, master classes, exchange of best practices, working groups);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ supporting eLearning programs for the TsNAP employees; ▪ supporting the development of new curricula for the TsNAP employees; ▪ conducting training for trainers in Germany (Ochsenhausen) (May 2018); ▪ conducting training for trainers in Ukraine (June 2018). <p>5. Supporting the process of decentralization of powers in administrative service delivery by:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ supporting the establishment of an affiliate of the TsNAP in Lysychansk and assisting it in the introduction of new administrative services; ▪ supporting the working groups on decentralization of powers in administrative service delivery; ▪ supporting the activities aimed at optimizing the procedures for administrative service delivery and developing e-services for the administrative service delivery. <p><u>Resolved:</u> <i>On the first and second issues:</i> The results of the meeting shall be recorded in the minutes. The minutes shall be handed over to the Donor Board Secretariat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ проведення дистанційних заходів з використанням системи відео-конференц зв'язку (тренінги, вебінари, майстер-класи, обмін кращими практиками, робочі групи); ▪ підтримки програм дистанційного навчання для працівників ЦНАП; ▪ підтримки у розробці нових навчальних програм для працівників ЦНАП; ▪ проведення тренінгу для тренерів в Німеччині (Оксенгаузен) (травень 2018); ▪ проведення тренінгу для тренерів в Україні (червень 2018). <p>5. Підтримувати процес децентралізації повноважень із надання адміністративних послуг шляхом:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ підтримки в створенні філії ЦНАП м. Лисичанськ та допомозі їй у запровадженні нових адміністративних послуг; ▪ підтримки робочих груп з питань децентралізації повноважень у сфері надання адміністративних послуг; ▪ підтримки робіт з оптимізації процедур надання адміністративних послуг та розробки електронних сервісів надання адміністративних послуг. <p><u>Вирішили:</u> <i>По першому та другому питанню:</i> Результати зустрічі оформити протоколом. Протокол передати до Секретаріату Ради донорів.</p>
<p><u>3. Further coordination of action</u></p> <p><u>Resolved:</u></p> <p>By the end of 2017, to hold another meeting dedicated to the experience of developing and implementing the software for TsNAPs by international assistance projects.</p> <p>The next meeting of the Coordination Board will be held in January 2018. At the meeting, monitoring of the Administrative Services Reform</p>	<p><u>3. Подальша координація дій</u></p> <p><u>Вирішили:</u></p> <p>До кінця 2017 року провести окрему зустріч стосовно досвіду розробки і впровадження програмного забезпечення для ЦНАП проектами міжнародної допомоги.</p> <p>Наступну зустріч координаційної групи провести у січні 2018 року. На зустрічі провести моніторинг індикаторів впровадження</p>

implementation efficiency indicators will be performed.

реформи адміністративних послуг у 2017 році.

Minutes drafted by Pavlo Ostapenko

08.12.2017, ULEAD Project Office, Kyiv