

<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 08/02/2018 (Office of ULEAD Project, Great Zhytomyrska str. 20)</p>	<p align="center">Протокол наради від 08.02.2018 (Офіс проекту ULEAD, вул. В. Житомирська, 20)</p>
<p><u>List of participants:</u></p> <p>Ms. Mariia Gornostay (ULEAD project), Mr. Viktor Tymoschuk (ULEAD project), Ms. Iuliia Sedyk (FBA), Mr. Danylo Molchanov (TAPAS), Mr. Volodymyr Semenikhin (Office of Administrative Services Reform), Mr. Oleksandr Andreyev (Office of Administrative Services Reform), Ms. Anna Zahrebelna (Office of Administrative Services Reform), Mr. Oleksiy Zeliv'yanskyi (EGAP project), Mr. Oleksandr Kamenchuk (MEDT), Ms. Iuliia Gaidarzhi (Ministry of Social Policy of Ukraine), Mr. Serhii Drozach (IDLO), Mr. Taras Lylyk (Ministry of Regional Development), Ms. Liliia Popova (Ministry of Regional Development), Mr. Mykola Samar (ULEAD Component 1), Ms. Maryana Semenyshyn (ULEAD/GIZ), Наталія Дорошенко (DESPRO), Ms. Iuliia Lokshyna (Donor Board Secretariat of the MinRegion).</p>	<p><u>Присутні:</u></p> <p>Марія Горностай (проект ULEAD), Віктор Тимошук (проект ULEAD), Юлія Седик (FBA), Данило Молчанов (TAPAS), Володимир Семеніхін (Офіс реформи адміністративних послуг), Олександр Андреев (Офіс реформи адміністративних послуг), Анна Загребельна (Офіс реформи адміністративних послуг), Олексій Зелів'янський (проект EGAP), Олександр Каменчук (МЕРТ), Юлія Гайдаржі (Міністерство соціальної політики України), Сергій Дрозач (IDLO), Тарас Лилик (Міністерство регіонального розвитку), Лілія Попова (Міністерство регіонального розвитку), Микола Самар (ULEAD компонент 1), Мар'яна Семенишин (ULEAD/GIZ), Наталія Дорошенко (DESPRO), Юлія Локшина (секретаріат Ради донорів Мінрегіону).</p>
<p><u>Agenda:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring the CRF (Reform outcomes) matrix for 2017 (in terms of administrative services); 2. Cooperation with the Ministry of Social Policy of Ukraine; 3. Activities of projects/programs in Donetsk and Luhansk oblasts, harmonization and coordination of actions; 4. Organizing and conducting a population survey on the quality of administrative services delivery. 5. Further coordination of action. 	<p><u>Порядок денний:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Моніторинг матриці результатів реформи за підсумками 2017 року (в частині адміністративні послуги);</u> 2. <u>Співпраця із Міністерством соціальної політики України;</u> 3. <u>Діяльність проектів/програм у Донецькій та Луганській областях, координація та узгодження дій;</u> 4. <u>Організація проведення опитування населення щодо якості надання адміністративних послуг.</u> 5. <u>Подальша координація дій.</u>

<p>Coordination Board Meeting Results</p>	<p>Результати зустрічі координаційної групи</p>
<p><u>1. Monitoring the CRF (Reform outcomes) matrix for 2017 (in terms of administrative services).</u></p> <p>Iu. Lokshina informed about the work begun to automate the monitoring of activities of international technical assistance projects and programs</p>	<p><u>1. Моніторинг матриці результатів реформи за підсумками 2017 року (в частині адміністративні послуги).</u></p> <p>Ю. Локшина проінформувала про розпочату роботу з автоматизації</p>

<p>for the Ministry of Regional Development on the basis of the CRF matrix. The results of this work will be ready for use within a month.</p>	<p>моніторингу діяльності проектів і програм міжнародної технічної допомоги для Міністерства регіонального розвитку на основі матриці логічних результатів. Результати цієї роботи будуть готові для використання протягом місяця.</p>
<p><u>2. Cooperation with the Ministry of Social Policy of Ukraine.</u></p> <p>Iu. Gaidarzhi greeted all those present. She is Director of the Directorate of Social Services and Integration at the Ministry of Social Policy of Ukraine. She explained the importance of establishing this Directorate within the Ministry, aimed at better accessibility and quality of services at all levels.</p> <p>V. Semenikhin presented the activities of the group in general, the main purpose of which is to coordinate and assist in the creation and functioning of TsNAPs. According to him, it was important to prioritize the development of the territorial expansion of the TsNAP network, optimization of the services (measuring the administrative load), promotion of “three-in-one” solutions, that is, the provision of services in one package.</p> <p>L. Popova raised the issue of the existing order of the Ministry of Social Policy, which provides for 38 pilot ATCs for updating the delivery of social services there. In this sense, it is important to explore which communities can intersect, since the goal is to achieve synergy.</p> <p>M. Gornostay said that currently a package of materials is being developed to support TsNAP activities, and it is planned to have up to 600 centers by mid-2020. Therefore, it is important to maximize the list of services provided. Consequently, one of today's tasks is to increase the number of services that can be provided by TsNAPs.</p> <p>V. Tymoschuk thanked the Ministry of Social Policy for including the services in the list for TsNAPs. This order is mandatory for TsNAP at the executive authorities. However, it is advisory rather than mandatory for LSGs. Today there is a problem with the resistance of local labor administrations, which do not render services to the TsNAPs (for</p>	<p><u>2. Співпраця із Міністерством соціальної політики України:</u></p> <p>Ю. Гайдаржи привітала всіх присутніх, повідомила, що вона є Директором Директорату соціальних послуг і інтеграції Міністерства соціальної політики України. Пояснила важливість утворення даного Директорату у складі Міністерства, що має на меті кращу доступність та якість послуг на всіх рівнях.</p> <p>В. Семеніхін представив діяльність групи загалом, основною метою якої є координація і допомога у створенні та функціонуванні Цнапів. Він повідомив, що важливо пріоритезувати розвиток територіального розширення мережі Цнапів, оптимізацію самих послуг (вимірювання адміністративного навантаження), просування рішень «три в одному», тобто надання послуг одним пакетом.</p> <p>Л. Попова підняла питання щодо існування наказу Міністерства соціальної політики, де передбачено 38 пілотних ОТГ для оновлення надання ними соціальних послуг. У цьому ключі важливо дослідити, які громади можуть перетинатися, адже метою є досягнення синергії.</p> <p>М. Горностай розповіла, що наразі розробляється пакет матеріалів для супроводження діяльності Цнапів, планується існування до 600 центрів до середини 2020 року. Тому, важливо, щоб перелік послуг, які надаються, був максимальним. Отже, одним із сьогоднішніх завдань наразі є збільшення кількості послуг, які можуть надаватися в Цнап.</p> <p>В. Тимошук подякував Міністерству соціальної політики за включення послуг в перелік для Цнап. Це розпорядження є обов'язковим для Цнап при органах виконавчої влади. Проте, воно має рекомендаційний характер для ОМС. На сьогодні</p>

<p>example, in Zhytomyr oblast).</p> <ul style="list-style-type: none"> - A letter of explanation is required from the Ministry of Social Policy regarding the mechanism for implementing this order. (No. 782 resolution) - He proposed to allow parallel reception as a transitional mechanism or piloting, when the social protection authorities work in parallel with TsNAPs. - Another challenge is access to the registers of the Ministry of Social Policy at the TsNAP - there is no access to the registers. It is very necessary that TsNAPs get access to these registers. - Besides, there are different formulations of services in accordance with the Order No. 1030: unified categories are needed. - Information Technology Cards (checklists) - there are no standard cards from the Ministry of Social Policy for the convenience of integration. - Agreements on cooperation from the Pension Fund of Ukraine (PFU) foresee an agreement through a representative - they need to be able to act without a representative. <p>Iu. Gaidarzhi agreed and explained that the range of additional social assistance services should be included in the structure of social services. In Odessa oblast, there is a practice of issuing additional information cards. She promised to offer additional cards.</p> <p>O. Kamenchuk noted that in the formation of social service registers, the provision of services is divided into several stages. It is important to combine all these stages of services, for example, when one office accepts documents, and another one issues them. It is important to write it out at the level of legislative acts.</p> <p>O. Zelivyanskyi told about the EGAP project activity, which works in the field of e-services, in particular, it is implementing a pilot project on e-signature in the target regions. He reported the problem of inconvenience to the users when they apply not in the place of residence, because then they need to provide a certificate. Social Security Departments require information that they themselves can receive from the LSG body, so this practice should be removed. For the same reasons,</p>	<p>спостерігається проблема із спротивом управлінь праці на місцях, які не віддають послуги до Цнап (наприклад, Житомирська область).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Необхідний лист роз'яснення Міністерства соціальної політики щодо механізму реалізації цього розпорядження. (№782 постанови) - Він запропонував дозволити паралельний прийом як перехідний механізм чи пілотування, коли органи управління соціального захисту паралельно працюють з Цнап. - Ще одним проблемним питанням є доступ до реєстрів Міністерства соціальної політики в ЦНАП – немає доступу до реєстрів. Дуже необхідно, щоб Цнап отримали доступ до реєстрів. - Крім того, існує різне формулювання послуг відповідно до наказу №1030, потрібні однакові категорії. - Інформаційні технологічні картки – немає типових карток від Міністерства соціальної політики для зручності інтеграції. - В угодах про співпрацю від ПФУ передбачається угода через представника – потрібно, щоб можна було діяти без представника. <p>Ю. Гайдаржі погодилася та пояснила, що у структуру соціальних послуг має бути включений спектр додаткових послуг щодо соціальної допомоги. У Одеській області є практика виписування додаткових інформаційних карток. Вона пообіцяла пропонувати додаткові картки.</p> <p>О. Каменчук наголосив на тому, що при формуванні реєстрів соціальних послуг є розбивка на декілька етапів при наданні послуг, важливо об'єднати всі ці етапи послуг, наприклад, коли одне управління приймає документи, а інше видає. Це важливо виписати на рівні законодавчих актів.</p> <p>О. Зелів'янський розповів про діяльність проекту EGAP, який працює у сфері електронних послуг, зокрема, зараз реалізує пілотний проект у цільових регіонах щодо електронного підпису. Повідомив про проблему незручності для користувача подання заяви не за місцем проживання, тому, що тоді потрібно подати довідку. Управління соціального захисту вимагають інформації, яку вони самі можуть отримати від ОМС, тому цю практику потрібно</p>
---	---

when receiving a birth grant, it is necessary to remove the requirement of receiving a certificate of family composition.

T. Lylyk emphasized the goal to concentrate all services in TsNAP, to abandon the creation of parallel centers. It is better to think about how these 38 centers can be combined with TsNAPs.

Iu. Gaidarzhi asked about the basic vision among the group members of attracting the system of integrated services in the communities, that is, when the maximum number of services and the maximum number of organizations are concentrated in one place.

O. Kamenchuk explained that the group's overall vision is that all services are concentrated in TsNAP, and the maximum amount of services is delivered.

T. Lylyk also informed about a letter from the Donetsk Oblast State Administration about 6 new TsNAPs in large cities in the Oblast. There is also a Decree of the Ministry of Social Policy on a special program, which was considered today by the Government, concerning the assistance of the construction of TsNAP with social services in the form of a transparent office. He said that at the moment it is important not to repeat activities in the same settlements and not to build new TsNAPs where centers are already built. He addressed the Ministry of Social Policy with a request to add the centers where social services are delivered to the map on the web-resource <http://cnap.in.ua/> <http://map.cnap.in.ua/>, and information – on the web-site <http://decentralization.gov.ua/cnap>, in order to avoid duplication.

Decided:

- add centers providing social services to the map on the web-resource: <http://cnap.in.ua/> <http://map.cnap.in.ua/>, and information on the web-site: <http://decentralization.gov.ua/cnap>
- include a representative of the Ministry of Social Policy in the work of the group
- at the next meeting of the group with the representative of the Ministry

прибрати. Із цих же причин при отриманні допомоги при народженні дитини треба прибрати вимогу отримання довідки про склад сім'ї.

T. Лилик наголосив на меті сконцентрувати всі послуги в Цнап, відмовитися від створення паралельних центрів. Треба краще подумати над тим, як ці 38 центрів можна сумістити з Цнап.

Ю. Гайдаржі спитала, яке принципове бачення учасників групи на рахунок залучення системи інтегрованих послуг в громадах, тобто коли в одному місці сконцентрована максимальна кількість послуг і максимальна кількість організацій.

O. Каменчук пояснив, що спільне бачення групи полягає у тому, що всі послуги сконцентровані у Цнап, надається при цьому максимальна кількість послуг.

T. Лилик також повідомив про лист від Донецької ОДА про 6 нових Цнап у області у великих містах. Також існує Постанова Міністерства соціальної політики про спеціальну програму, яка сьогодні розглядалася на Уряді про допомогу будівництва Цнап із соціальними послугами у вигляді прозорого офісу. Він сказав, що наразі важливо не повторювати одні населені пункти і не будувати нові Цнап, де вже є побудовані центри. Звернувся до Міністерства соціальної політики додати на карту ресурсу <http://cnap.in.ua/> <http://map.cnap.in.ua/> центри, де надаються соціальні послуги та інформацію на сайт <http://decentralization.gov.ua/cnap>, щоб не було дублювання.

Вирішили:

- додати на карту ресурсу <http://cnap.in.ua/> <http://map.cnap.in.ua/> центри, де надаються соціальні послуги та інформацію на сайт <http://decentralization.gov.ua/cnap>
- включити представника Міністерства соціальної політики у роботу групи
- на наступній зустрічі групи з представником Міністерства

<p>of Social Policy, to discuss the status of the raised issues of concern.</p>	<p>соціальної політики обговорити стан піднятих проблемних питань</p>
<p><u>3. Activities of projects/programs in Donetsk and Luhansk oblasts, harmonization and coordination of actions.</u></p> <p>V. Semenikhin reported on the situation with TsNAPs in the territory of Donetsk and Luhansk oblasts; in particular, in Donetsk oblast, there are 27 TsNAPs, and they plan to open 10 more TsNAPs. Also, the UNDP program is working there, within which 4 TsNAPs have been established. However, the UNDP program focuses more on the infrastructure component in the construction of the TsNAPs in Luhansk oblast. The common problem is that the average number of services in Luhansk oblast is only one-third of all services that TsNAPs must provide to the ATC. At the same time, since ULEAD with Europe/Component 2 will not work in these two oblasts, it is necessary to extend the best practice of developing the provision of services and optimizing work in the territory of Donetsk and Luhansk oblasts in another way.</p> <p>Serhii Drozach told about the activities of the International Development Law Organization (IDLO) project, which operates in 26 rayons of Donetsk oblast to optimize business processes in TsNAPs, and expressed his willingness to coordinate this activity.</p> <p><u>Decided:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact the EU Project representatives for the modernization of TsNAPs, - learn about the German Government Initiative on TsNAPs, - learn more about the work of PLEDDG project in this direction, - raise the issue of making amendments to the Law of Ukraine "On Administrative Services" regarding the minimum number of services; in particular, there are 10-12 groups of services that should be in each group, - request the program "ULEAD with Europe" to provide expert assistance in the institutional development of TsNAPs, - carry out the analysis of TsNAP needs in these oblasts in order to bridge the technical requirements and capabilities of project and program support, - contact civil-military administrations, 	<p><u>3. Діяльність проектів/програм у Донецькій та Луганській областях, координація та узгодження дій:</u></p> <p>В. Семеніхін повідомив розповів про ситуацію із Цнап на території Донецької та Луганської областей, зокрема у Донецькій області працює 27 Цнап і планується відкриття ще 10 Цнап. Також, там працює програма ПРООН, в рамках якої створено 4 Цнапи. Проте, програма ПРООН більше концентрується на інфраструктурній складовій при будівництві Цнап у Луганській області. Загальною проблемою є те, що середня кількість послуг у Луганській області складає лише третину від всіх послуг, що має надавати Цнап в ОТГ. Разом із тим, оскільки програма ULEAD з Європою/Компонент 2 не буде працювати у цих двох областях, необхідно поширити кращі практики розбудови надання послуг та оптимізації роботи перенести на територію Донецької та Луганської областей іншим чином.</p> <p>Сергій Дрозач розповів про діяльність проекту Міжнародної організації розвитку права, що працює у 26 районах Донецької області саме над оптимізацією бізнес-процесів в Цнап, та виразив готовність до координації в цьому напрямку.</p> <p><u>Вирішили:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Звернутися до представників Проекту ЄС з модернізації Цнап - дізнатися про Ініціативу Уряду Німеччини щодо Цнап - краще дізнатися про роботу проекту Проміс в цьому напрямку - підняти питання внести зміни до ЗУ «Про адміністративні послуги» щодо мінімальної кількості послуг, зокрема є 10-12 груп послуг, які мають бути в кожній групі. - Звернутися до програми "ULEAD з Європою» з проханням надати експертну допомогу в інституційному розвитку Цнап - Провести аналіз потреб по Цнап у цих областях, щоб звести між собою технічні вимоги і можливості допомоги проектів і програм , - звернутися до військово-цивільних адміністрацій - налагодити співробітництво з Міжнародною організацією розвитку права у цьому напрямку

<p>- establish cooperation with the International Development Law Organization in this direction.</p>	
<p><u>4. Organizing and conducting a population survey on the quality of administrative services delivery.</u></p> <p>V. Semenikhin said that the EDGE project is ready to develop a methodology to measure how satisfied users are with the service.</p> <p>O. Kubar told about the evaluation and monitoring of TsNAP activities, which will be held in February. It was agreed to present the results at the next meeting of the group.</p> <p><u>Decided:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - T. Lilyk will hand over the materials. - Discuss the survey with the CoE. - Bring the issue to the DB meeting: to formulate a unified methodology. - Present the evaluation results (O. Kubar) at the next meeting of the group. 	<p><u>4. Організація проведення опитування населення щодо якості надання адміністративних послуг.</u></p> <p>В. Семеніхін розповів, що проект EDGE готовий розробити методологію, щоб можна було виміряти, наскільки користувачі задоволені сервісом.</p> <p>О. Кубарь розповів про оцінювання і моніторинг діяльності Цнап, що буде проводитися у лютому. Домовилися провести презентацію результатів на наступній зустрічі групи.</p> <p><u>Вирішили:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Т. Лилик передасть матеріали - Поспілкуватися з РЕ про опитування. - Винести на засідання РД: формувати однакову методологію. - провести презентацію результатів оцінювання (О. Кубарь) на наступній зустрічі групи.
<p><u>3. Further coordination of action.</u></p> <p><u>Decided:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organize the next meeting of the group in 1.5 months and discuss further actions in cooperation with the Ministry of Social Policy. 	<p><u>3. Подальша координація дій</u></p> <p><u>Вирішили:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Організувати наступну зустріч групи через 1,5 місяця та обговорити подальші дії у співпраці із Міністерством соціальної політики

Minutes drafted by Iuliia Lokshyna (Secretariat)

Minutes approved by Volodymyr Semenihin (WG coordinator)

08.02.2018