

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Мельничук Ангеліна Євгенівна

**УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ
СФЕРИ**

Кваліфікаційна робота за ступенем вищої освіти «Магістр»
освітньо-професійна програма – «Публічне управління та адміністрування»

Виконала студентка групи ПУАзм-21
Ангеліна МЕЛЬНИЧУК

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Юрій БОГАЧ

ТЕРНОПІЛЬ, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТООБІГУ У ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ	5
1.1. Організація документообігу в державних установах.....	5
1.2. Законодавчі та нормативні вимоги до діяльності, пов'язаної з реєстрацією та організацією діяльності в публічному органі.....	11
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ В ДЕРЖАВНІЙ УСТАНОВІ	20
2.1. Аналіз організаційного забезпечення документообігу в державному секторі	20
2.2. Оцінка порядку видачі документів органами влади	25
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ДЕРЖАВНІЙ УСТАНОВІ	34
3.1. Модель ДРАЦС для оптимізації багаторівневого управління документами та надання послуг	34
3.2. Удосконалення організаційно-правових положень щодо обігу документів, пов'язаних з національним реєстром актів цивільного стану	42
ВИСНОВКИ.....	51

ВСТУП

Актуальність проблеми. Для того, щоб ДО ефективно функціонували, дуже важливо вдосконалити спосіб організації документальної роботи. Організація роботи з документами є важливою частиною АП для забезпечення ефективності роботи ОВ. Організація діяльності ДУ забезпечує успішність розвитку країни та її політичну і соціально-економічну стабільність на належному рівні. Заходи в цьому напрямку є основними завданнями держінституцій, але їх успішна реалізація залежить від швидкої обробки та високого рівня актуальної інформації, що надходить до рад на всіх рівнях або готується у вигляді документів.

У сучасному суспільстві інформація є ефективним інструментом управління, важливою частиною суспільно-політичного життя суспільства. Якість інформації гарантує якість управління. Для того щоб підвищити ефективність роботи керівників, в сучасних умовах необхідно враховувати вдосконалення роботи з документами, так як всі УР базуються на ПД.

Початкова підтримка діяльності ДУ недостатньо досліджена. Важливим досягненням у вивченні документів та роботі над документами є наукова праця українських вчених: І. Антоненка, О. Загорецької, С. Кулешової, Ю. Палехи та ін. Обговорили кейс організаційного та персонального супроводу діяльності документального супроводу та їх правові норми: А. Колодій, М. Кравчук, В. В. Копежчиков, В. Олуйко, І. Петрова, В. Хроманюк та ін. Разом з тим, офісна діяльність, спрямована на збір, документування та виконання УР у ДУ, потребує подальших досліджень та пропозицій щодо вдосконалення організації роботи з ПД.

Мета дослідження зосереджена на застосуванні теоретичних положень та розробці практичних пропозицій щодо вдосконалення організації роботи з ПД.

З цією метою необхідні такі заходи:

охарактеризувати організаційну роботу з документами в межах адміністративних процесів у ДУ;

проаналізувати законодавчі вимоги до ведення обліку та діловодства в ДУ;

проаналізувати організаційне забезпечення документообігу в ДУ;

оцінити процес видачі документів до ДУ;

запропонувати рекомендації щодо багаторівневих систем документообігу та сервісів ЦНАП;

запропонувати рекомендації щодо вдосконалення організації та правового оформлення документообігу у сфері реєстрації актів цивільного стану.

Об'єктом дослідження є процес організації роботи з документами в господарській діяльності ДУ.

Предметом дослідження - теоретичні, педагогічні, методичні та практичні аспекти організації документальної роботи в ДУ.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТООБІГУ У ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ

1.1. Організація документообігу в державних установах

«Утвердження верховенства права в Україні визначається функціональними інститутами кожної гілки ДВ шляхом сукупності низки факторів, у тому числі шляхом розробки відповідних правил і процедур, характерних для їх діяльності, у тому числі сфери повноважних трудових ресурсів, яка посідає важливе місце» [5].

У нинішніх умовах постійного пошуку найбільш ефективних форм ДУ, динамічного розвитку правового контролю АД, збільшення обсягу інформації, розвитку ІТ та їх інтеграції в традиційні офісні системи підвищуються вимоги до якості документального супроводу державних компаній.

«Рациональна підтримка влади є важливою точкою відліку для консолідації управління, фундаментальним елементом його стабільності, важливим інструментом у відносинах між державою, іншими інститутами та муніципалітетами і громадянами держави» [48].

Разом з тим, з практичної точки зору, «основним завданням уряду на сучасному рівні є забезпечення зближення влади з громадськістю і створення гнучкої системи ДУ, яка є набагато менш бюрократичною, ніж специфічно централізована система управління» [5].

За даними Іванова ТВ та Піддубна ЛП, «організація роботи з документами полягає у створенні ідеальних умов для будь-якого виду роботи з документами, який починається зі створення або отримання документа і закінчується його ліквідацією або архівацією» [5]. У ДУ з різними групами документів проводяться різні заходи (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Види робіт з документами

Складова частина діловодства	Операції діловодства	Групи документів		
		внутрішні	вихідні	вхідні
ДОКУМЕНТУВАННЯ	Складення проекту документа	Обов'язково	Обов'язково	Не використовується
	Узгодження проекту зі спеціалістами	Можливо	Можливо	Не використовується
	Перевірка правильності оформлення документів	Обов'язково	Обов'язково	Не використовується
	Підписання (затвердження) документів керівником	Обов'язково	Обов'язково	Не використовується
	Реєстрація	Можлива відправка	Можлива розмітка	Не використовується
ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ	Контроль виконання	Можливо	Можливо	Можливо
	Виконання документа	Обов'язково	Можливо	Обов'язково
	Формування справ	Обов'язково	Обов'язково	Обов'язково
	Поточне зберігання і використання	Обов'язково	Обов'язково	Обов'язково
	Передача на архівне зберігання	Можливо	Можливо	Можливо
	Розгляд документів керівником (резольюції)	Можливо	Не використовується	Можливо
	Знищення документів	Можливо	Можливо	Можливо

Примітка. Сформовано за [12, с. 79]

Документи завжди знаходяться в обігу у всіх ДУ, тому є чіткий план будь-яких подальших дій з документами: придбання та реєстрація, оцінка посадовою особою, порядок передачі документів, подання заявки, контроль за виконанням, підготовка досьє, підготовка та передача справ до архіву (рисунок 1.1).

Для ОД були зроблені такі запити:

- швидке розподіл документів;
- розкривати документи керівникам і фахівцям при виконанні ними своїх функцій;
- слідкуйте за тим, щоб відбувався тільки необхідний документообіг, без дублікатів, зайвих питань і заходів;

- єдині канали передачі ТД і процедур.

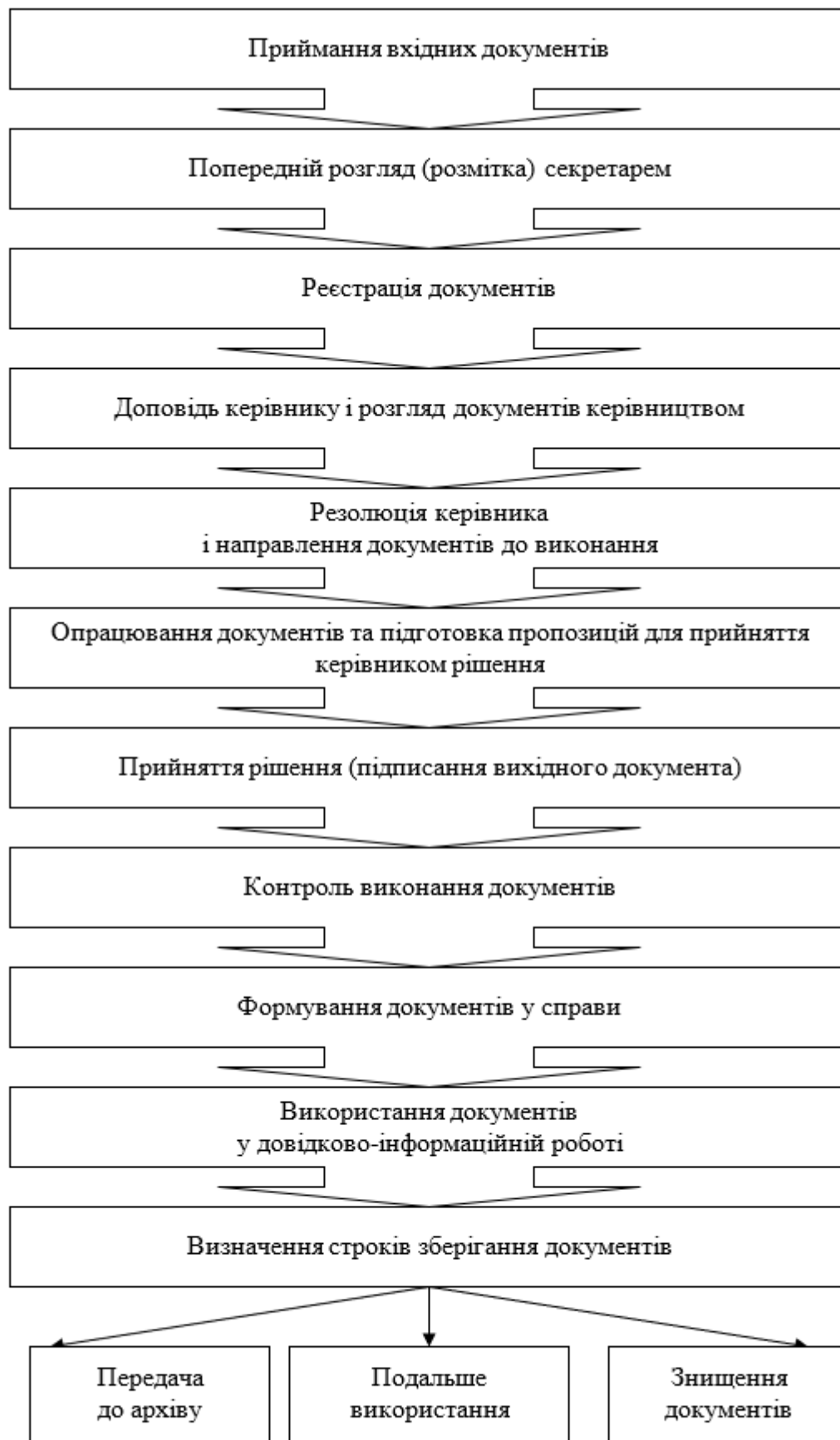


Рис 1.1. Організація роботи з документами

Примітка. Сформовано за [12, с. 85]

Якщо документ надсилається через агентство, необхідно зробити такі зауваження: «після отримання документа (реєстрації), якщо документ нотаріально посвідчений, підготуйте документ і направте його в справу» [5].

Кожен документ повинен містити наступну інформацію: «безпосередній адміністратор, його прізвище та номер телефону контори, які вказуються на лицьовій або зворотній стороні документа. На оригінали документів, що підлягають поверненню, ставляться штамп у правому верхньому куті першої сторінки. У реєстраційному бланку або щоденнику обов'язково вказується номер оригіналу документа, дата реєстрації, назва документа (резюме) і номер файлу, в якому знаходиться копія» [15].

Завдання організації роботи над документами в ДУ та контролю за фактичним станом виконання документів знаходиться в руках загальних служб. У той же час ці посади можуть заповнюватися окремими професіоналами у відповідних питаннях і в розвитку державних інститутів.

ОРД в рамках АП є важливою складовою забезпечення ефективного функціонування ДУ. Останнім часом на ці процеси вплинуло використання нових ІТ, ІМ та адміністративних документів, причому стандартизовані та форматовані документи значною мірою представлені типами АД.

Це означає, що основними процесами документального оформлення діяльності ДУ є створення та ОДД ДУ. На відміну від традиційних офісних процесів, впровадження систем ЕД, методів управління інформацією та контролю документообігу в організації, управління документообігом в даний час існує за діючими національними стандартами.

Однією з основних характеристик діяльності ДУ є документальне оформлення адміністративної інформації та організація роботи над ПД. Хороша організація діяльності ДІ забезпечує успіх розвитку країни, особливо соціальної, економічної та політичної стабільності. Діяльність у цій сфері є основними завданнями ОВ, але успішність її виконання залежить від швидкості обробки та високої якості відповідної інформації, яку ці органи отримали або виготовили у вигляді документів.

«Інформація нерозривно пов'язана з вирішенням всіх проблем людства. На думку Джиги Т.В. є важливою формою здобуття, закріплення і поширення знань, ефективним інструментом управління і одним з основних джерел регулювання суспільного розвитку» [11].

У літературі термін «управлінська інформація часто використовується на практиці і позначає інформацію, що використовується органами ДВ для контролю різних сфер життя і діяльності в суспільстві і державі» [5]. Цей термін не знайшов юридичного визначення ні в українському законодавстві, ні в жодному з основних секторів чи видів інформації. Разом з тим, цей Закон визначає «соціальну інформацію як єдину сферу, а інформацію про діяльність громадських, місцевих та регіональних органів влади як єдиний вид, тобто публічну та документальну інформацію, отриману в процесі повсякденної діяльності законодавчих, виконавчих, судових, місцевих та регіональних органів» [6].

Для того, щоб надавати АІ для забезпечення своєї ролі в державному управлінні, вона повинна відповідати принципам зв'язування інформації та іншим вимогам. До них належать, зокрема: «гарантування права на інформацію; доступ до інформації та вільний обмін; об'єктивність, достовірність інформації; достовірність інформації; законність отримання, використання, розкриття та зберігання інформації; адекватність і достовірність інформації тощо» [19].

Інформація, що міститься в документах організації, є найважливішим джерелом лідерства. Ефективна робота з інформацією та документами можлива лише за умови управління та організації діяльності служб офісу відповідно до сучасних вимог КЗ та технічних вимог.

Кінцевий результат адміністративної посади залежить від багатьох факторів. Серед них основне місце займає адміністративна робота, яка забезпечує стабілізацію процесу прийняття рішень, забезпечує реалізацію і контроль у всіх сферах діяльності організації. Адміністративна робота контролює всі етапи будь-якої організації роботи: від планування до звітування про задане рішення.

ОРД впливає на якість роботи з УЛР, організацію та культуру праці керівників та інших фахівців у ДУ. Від компетентності документів залежить

успішність управлінської діяльності в цілому. Інформація про компанію представлена у вигляді різних документів. Як показали у своєму дослідженні Іванова та Піддубна, «75% робочого часу ДУ витрачається на підготовку, контроль, заповнення, копіювання та передачу документів у часі та просторі. За даними ISO, управління документацією буде одним з найважливіших елементів для конкурентоспроможності компанії. Він визначає конкретну організацію, яка працює з документами та даними та координує процеси створення, зміни та поширення інформації. Грамотно організоване ведення випадків скорочує час дослідження, підвищує точність і своєчасність інформації, компенсує прогули і надлишок» [12].

Діяльність всіх співробітників регульованого персоналу ДУ пов'язана з документами. Одні створюють документи, інші забезпечують оформлення та передачу до архіву. Кожен документ розпорядчого документа ДУ виконує велику роботу з підготовки, управління, реєстрації зберігання, дослідження, переробки, копіювання, надання інформації, що міститься в ньому, всередині і поза адміністративною одиницею установи. Фахівець, який працює з документами, повинен звертати увагу на документ і займатися раціональною організацією роботи, так як від того, з якими результатами буде працювати державна установа і його окремі складові, залежить правильне застосування документів і якісна організація роботи з ними.

Інноваційне мислення часто призводить до поширення бюрократичних методів управління, коли на зміну прямому керівництву приходить захоплення перебільшеними картками і листуванням, увагою до людей, швидким вирішенням нових проблем. У той же час «неправильна організація діловодства, нехтування документами та діловодством призводять до безвідповідальності при виконанні роботи та створюють умови для різних зловживань. Державні стандарти, національні класифікації та гармонізовані системи подання документів є важливим інструментом регулювання процесу реєстрації» [8]. Ці та інші нормативні документи мають на меті стабілізувати документообіг в країні, з метою створення ідеальних технологій для реалізації документообігу економіки кожної

адмініюдиниці.

Склад УД визначається компетенціями і функціями організації, способом вирішення проблеми, а також обсягом і характером взаємовідносин з іншими організаціями.

Загалом, ОД є важливою частиною державних адміністративних процесів, адже ваші документи є не лише інструментом, а й дороговказом для адміністративних процесів. Тому раціональна ОРД є одним з важливих орієнтирів для зміцнення адмініструменту і необхідним елементом його стабільності, важливим інструментом для ОВ в державних, недержавних і муніципальних відносинах, а також для населення країни.

1.2. Законодавчі та нормативні вимоги до діяльності, пов'язаної з реєстрацією та організацією діяльності в публічному органі

Правове забезпечення діяльності державного сектору в організації документальних фільмів набуває особливого значення у зв'язку з сучасним переходом економіки України від традиційної та інноваційної моделі соціально-економічного розвитку країни. Однак, як справедливо вважає Г. Л. Монастирський, «на практиці багато принципових проблем з юридичним забезпеченням залишаються невирішеними, а деякі стали своєрідними довгостроковими рамками, так що однією з пріоритетних стратегій розвитку інформаційного суспільства в нашій країні є створення стандартизованої бази, що регулює діловодські відносини на міжнародному рівні» [24].

У практиці української держави, немає жодної сторони, яка б несла повну ЮВ за документи, що створюються та розповсюджуються компаніями, установами. Виходячи з цього, не існує універсального підходу до проблеми офісної роботи. Варто зазначити, що в історії Української держави вже були спроби ухвалити закон про реєстрацію українців, але далі рекомендацій ситуація не пішла. Безсумнівно, що реєстрація, документальний супровід, управління та реєстрація діяльності компаній та установ знаходить своє відображення в роботі дослідників, фахівців, професорів університетів і коледжів країни і за кордоном.

«Бюрократичний процес включає в себе всі процеси, починаючи від створення документів і закінчуючи їх ліквідацією або передачею в архів, так як адміністративна структура має безпосередній вплив на результати діяльності організації або організації, а її імідж і характеристики орієнтовані на стиль роботи адміністративного апарату і організації в цілому» [12]. Відсутність єдиного координаційного органу для підтримки процесу в політико-методологічному плані призводить до різних протиріч і тлумачень ряду положень.

Перш ніж перейти до аналізу НМЗ адміністративної роботи в ДУ, складемо перелік ДУ архівного менеджменту в Україні. У ряді випадків питаннями, пов'язаними з документообігом, займаються вищі установи держави і ДУ, приділяючи особливу увагу регулюванню роботи міністерств і відомств. Наступним кроком у системі регулювання офісного процесу в Україні є міністерства та функціональні відомства. На останньому рівні інститути, які займаються цим процесом, є керівниками кожної організації, системи ВВ.

Нормативні акти є основою для налаштування робочого процесу в офісі. «Нормативно-правова база діяльності Секретаріату складається з низки законів, нормативно-правових актів, нормативно-правових актів та методичних документів, які регламентують прийоми створення, обробки, зберігання та використання документів у повсякденному житті організації та в управлінні діяльністю з архівного управління: структура, експлуатація, кадрові, технічна допомога та інші аспекти» [47].

Законодавча база для офісних вакансій в Україні: «Конституція України; закони України; Нормативно-правові акти Президента України, Кабінету Міністрів України, центральних і місцевих органів виконавчої влади» [9].

Слід зазначити, що архівні установи надають організаційну та методичну допомогу ДС та іншим установам з метою вдосконалення та організації програм, розробки та оприлюднення обов'язкових для виконання законів щодо впорядкування документів у певних реєстрах, нагляду за реєстром установ та доручення керівникам установ виправляти всі помилки.

Беручи до уваги нормативно-методичну базу в Україні як сукупність вимог,

її умовно можна виділити на такі групи [10]: «Законодавчі акти України у сфері інформації, документів та документів, Укази та укази Президента України, постанови та розпорядження Уряду України, що регламентують елементи документального забезпечення українського керівництва, Нормативи для органів виконавчої влади, Нормативно-правове та освітнє законодавство, Методичні документи, пов'язані з діловодською діяльністю установ, установ, підприємств, Правила оформлення публічних документів, Узгоджена файлова система, Класифікація технічної, економічної та соціальної інформації» [10].

ДС є одним з найважливіших напрямків роботи для будь-якої організації, особливо для ДУ. УЗ встановлює загальні принципи організації допомоги у сфері документів у діяльності фізосіб та юросіб.

У таблиці 1.2 наведено структуру НД, що регламентують процес впровадження заходів в Україні.

На сьогодні ці всі заходи, пов'язані з реєстрацією, діловодством та розвідувальною діяльністю в Україні, регулюються Першим законом про зонування, який поділено на вісім груп за аспектами, які вони контролюють.

У підготовці вищезазначених нормативно-правових документів України задіяні багато груп ЦОВВ, які видають різні види таких документів, а саме: «Верховні Збори України, Президент, Кабінет Міністрів України, міністерства та центральні органи виконавчої влади, інші державні установи» [7].

Петров І.О. розрізняє такі ключові документи, які використовуються ДУ для підтримки ресурсів: «індивідуальні інструкції з діловодства; Законодавство України; Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах ДВ і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» [12];

Таблиця 1.2

**Структура нормативно-правових документів, що регламентують
діловодний процес в Україні**

Групи документів	Всього нормативно-правових документів	Найменування нормативно-правових документів							
		Верховної Ради України		Президента		Кабінету Міністрів України		Накази профільних міністерств та відомств	Рішення інших державних органів
		Закони України	Постанови	Укази	Розпорядження	Постанови	Розпорядження		
Загальні питання діловодства	16	6	2	3	1	3	1	-	-
Архівне зберігання документів	22	1		1		6		13	1
Автоматизація діловодства	24	6		3		8	1	6	
Інструкції з діловодства	12					1		11	1
Діловодство за зверненнями громадян	4	1				1		2	
Робота з таємними та документами для службового користування	5	1				1		2	1
Стандартизація у діловодстві	7	5				1		1	
Пересилання документів	3	1				2			
Підсумок	94	21	2	7	1	23	2	35	3

Примітка. Сформовано за [10].

- «Перелік нормативних документів, що складаються в межах сфери діяльності держави та муніципалітетів, установ, компаній та інших суб'єктів, із зазначенням умов збереження документів, політики сервісу документообігу; опис обов'язків посадових осіб, відповідальних за організацію діяльності, та документи компетентного органу» [10].

На нашу думку, цей перелік має бути доповнений певним законом, який встановлює процедури, що забезпечують реалізацію та гарантування кожним права на доступ до інформації органів ДВ, у тому числі муніципалітетів.

Крім того, НД містять виписані стандарти, які регламентують окремі аспекти діловодства в організації, забезпечують документообігу ПД, організацію роботи над документами в організаційних підрозділах організації, функціонування та архівування документів (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

**Державні стандарти, що регулюють окремі питання управління
документацією в організації**

Зміст державного стандарту	Примітка
1	2
ДСТУ 2627-94 Системи оброблення інформації. Видавничі комп'ютеризовані системи. Оброблення та друкування документів. Терміни та визначення	діє
ДСТУ 3302-96 Системи стандартів з баз даних. Структура системи словників інформаційних ресурсів	діє
ДСТУ 3329-96 (ГОСТ 34.320-96) Інформаційні технології. Система стандартів з баз даних. Концепція та термінологія для концептуальної схеми й інформаційної бази	діє
ДСТУ 3579-97 Документація. Формат для обміну термінологічними і/або лексикографічними даними на магнітних носіях	діє
ДСТУ 3872-99 (ГОСТ 30658-99); (ISO/IEC 10744:1992) Інформаційні технології. Мови структурування динамічних гіпермедіа (Hy Time)	діє
ДСТУ 3874-99 (ГОСТ 30655-99); (ISO 8777:1993) Інформація та документація. Команди для інтерактивного пошуку в тексті	діє
ДСТУ 3986-2000 (ISO 8879:1986) Інформаційні технології. Електронний документообіг. Стандартна мова узагальненої розмітки (SGML)	діє
ДСТУ CEN/TS 419221-1:2017 (CEN/TS 419221-1:2016, IDT) Профілі захисту для криптографічних модулів TSP. Частина 1. Огляд	діє
ДСТУ CEN/TS 419221-2:2017 (CEN/TS 419221-2:2016, IDT) Профілі захисту для криптографічних модулів TSP. Частина 2. Криптографічний модуль для операцій підписання з резервним копіюванням CSP	діє
ДСТУ-Н ПМГ 48:2007 Порядок обміну документами в електронному форматі	діє
ДСТУ ISO 8459-1:2005 Інформація і документація. Довідник бібліографічних елементів даних. Частина 1. Застосування міжбібліотечного абонементу	діє
ДСТУ ISO 8459-2:2005 Інформація та документація. Довідник бібліографічних елементів даних. Частина 2. Опрацювання замовлень	діє
ДСТУ ISO 8459-3:2005 Інформація і документація. Довідник бібліографічних елементів даних. Частина 3. Пошук інформації на замовлення	діє
ДСТУ ISO 8459-4:2005 Інформація і документація. Довідник бібліографічних елементів даних. Частина 4. Обіг документів на замовлення	діє
ДСТУ ISO 8459-5:2005 Інформація та документація. Довідник бібліографічних елементів даних. Частина 5. Елементи даних для обміну каталогізованими даними та метаданими	діє

Продовження табл.1.3

1	2
ДСТУ ISO 9069:2002 Інформаційні технології. Засоби підтримки SGML. Формат обміну SGML-документами (SDIF)	діє
ДСТУ ISO/IEC 9070:2009 Інформаційні технології. Засоби підтримки SGML. Процедури реєстрації для ідентифікаторів власників загальнодоступного тексту	діє
ДСТУ ISO/IEC TR 9573:2002 Інформаційні технології. Засоби підтримки SGML. Методики використання SGML	діє
ДСТУ ISO/IEC TR 9573-11:2003 Інформаційні технології. Засоби підтримування стандартної мови узагальненої розмітки (SGML). Методики використання SGML. Частина 11. Застосування у Центральному секретаріаті ISO щодо міжнародних стандартів та технічних звітів	діє
ДСТУ ISO/IEC TR 9573-13:2003 Інформаційні технології. Засоби підтримування стандартної мови узагальненої розмітки (SGML). Методики використання SGML. Частина 13. Публічні множини сутностей для математики та природничих наук	діє
ДСТУ ISO/IEC TR 10037:2003 Інформаційні технології. Засоби підтримування стандартної мови узагальненої розмітки (SGML) і системи введення тексту. Настанови щодо орієнтованих на SGME-синтаксис систем редагування	діє
ДСТУ ISO 10161-1:2010 Інформація та документація. Взаємозв'язок відкритих систем. Специфікація прикладного протоколу для міжбібліотечного абонементу. Частина 1. Специфікація протоколу	діє
ДСТУ ISO 10161-2:2010 Інформація та документація. Взаємозв'язок відкритих систем. Специфікація прикладного протоколу для міжбібліотечного абонементу. Частина 2. Проформа свідчення про відповідність протокольної реалізації (PICS)	діє
ДСТУ ISO 12083:2010 Інформація та документація. Підготування та розмічання електронних рукописів	діє
ДСТУ ISO/IEC 13250:2009 Інформаційні технології. SGML-застосування. Тематичні карти	діє
ДСТУ ISO/IEC 13250-2:2009 Інформаційні технології. Тематичні карти. Частина 2. Модель даних	діє

Примітка. Сформовано автором за [14].

Національна програма стандартів рекомендує використовувати стандарти для документування УІ та надання можливості керівникам забезпечити виконання програми. Впливовими силами є внутрішні політики і методичні документи, які готуються на основі НС і враховують індивідуальність організації. Ці організаційні документи, включаючи адміністративні положення, становлять правову основу діяльності установ і тому є обов'язковими для виконання.

Такі документи мають бути для - встановлення статусу, повноважень, структури, персоналу і статусу організації, функціонального змісту діяльності організації, відповідного розподілу праці між підрозділами і працівниками.

Довгострокові організаційні документи закріплюють і контролюють мету,

завдання, структуру, ролі, організацію праці, обов'язки, права і відповідальність керівників і співробітників організації.

СД дозволяє більш ефективно організовувати роботу з документами в рамках адміндіяльності. Стандартизація політик і процедур управління документацією забезпечує оцінку процесів записів і оцінку безпеки всіх документів, а стандартизовані методи і процедури забезпечують більш швидке та ефективне отримання інформації про документи. Це особливо актуально при роботі з усіма видами документів і носіями, які створюються або отримуються в рамках діяльності організації, а також з людьми, які створюють і працюють з документами.

Стандарт також включає в себе наступні документи для роботи з документами в організації: «1) встановлення керівних принципів і стандартів; (2) розподіл обов'язків і повноважень; (3) розробляти та публікувати процедури та політику; (4) надання різних послуг, пов'язаних з обробкою та використанням документів; 5) проектування, впровадження та управління спеціалізованими системами документообігу; 6) інтеграція документообігу в системи управління і процеси» [9].

У ДУ розроблена чітка НМБ для організації діловодства: документи організаційного, педагогічного та методичного характеру, що використовуються в діяльності служб діловодства, підрозділів і персоналу, в тому числі: стандарти для служб документообігу; навчання роботі в офісі; файл і альбом з унікальним форматом документів, що використовуються в діяльності організації; правила складання та оформлення розпорядчих документів; методичні рекомендації.

Основним оргдокументом, який регламентує документальне забезпечення діяльності ДУ, є Інструкції з реєстрації, які складаються на основі сукупності відповідних НПД, які складають основний пункт типових вказівок з адмінроботи. Структура окремих вказівок у муніципальному реєстрі, як правило, має відповідати загальним інструкціям для вступу. Спеціальні директиви встановлюють правила здійснення основних діловодських дій на всіх етапах документообігу, від отримання або створення документа до його передачі, зберігання або знищення з урахуванням специфіки роботи ДУ. Особлива увага буде приділена встановленню

правил ДДД, зокрема адміністративних, довідкових та інформаційних документів. За загальним правилом, різні директиви про адмінроботу містять розділи, які регулюють діяльність специфічних для них державних органів. Наприклад, розділ про підготовку проектів рішень міської ради, рішень, виконання, затвердження, погодження, затвердження та оцінку. Однак у робочих інструкціях не робиться різниці між муніципалітетом, мером, секретарем/директором, віце-президентом, секретарем та керівником відділу в Архівній раді.

У зв'язку з розробкою методдокументів в умовах місцевої автономії і розширенням методбази документів адміністративний канал повинен вводити також системи, таблиці і діаграми. У цих документах описані основні етапи складання документа та організація роботи з ПД, визначені організаційні одиниці та правонаступники, відповідальні за виконання тієї чи іншої діловодської функції, їх звіти, основні технічні прийоми, що використовуються для роботи з документами.

Таким чином, документи, пов'язані з публічною діяльністю, можуть бути спрощені шляхом розробки стандартприкладів основних видів документів, що використовуються в повсякденній діяльності органів ДВ.

Тому на сьогоднішній день в Україні існує велика кількість НД, які регулюють діяльність діловодства та розвідувальної діяльності. Над цим процесом працювало кілька організацій, а документи створювалися і затверджувалися під різними назвами. Це дає можливість вести процес в Україні за власною ініціативою, за узгодженими правилами.

«В Україні діють національні стандарти використання форм для адміністративних документів, вимоги до виконання організаційно-розпорядчих документів, розробка гармонізованих систем документообігу. Однак, відповідно до законодавства України про стандартизацію, стандарти застосовуються на добровільних засадах, якщо інше не передбачено законодавством» [5]. Як наслідок, вимоги до стандартизованих нормативних документів не дотримуються при підготовці ОРД для розроблення гармонізованих управлінських документів.

Сьогодні також важливим є розроблення стандартизованих та методичних

документів, спеціально розроблених для управління документальним забезпеченням діяльності ДУ, особливо для впровадження таких стандартизованих документів на держрівні, як порядок фіксації засідань ОМС та засідань їх ВК. Це допоможе більш чітко підготувати основні вимоги до підготовки та проведення питань до засідань Комітету та Ради директорів, а також дозволить реалізувати можливість уніфікації документів та організації роботи над ПД в компетентному ДУ.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ В ДЕРЖАВНІЙ УСТАНОВІ

2.1. Аналіз організаційного забезпечення документообігу в державному секторі

Структура Управління має лінійно-функціональний характер (рис.2.1).

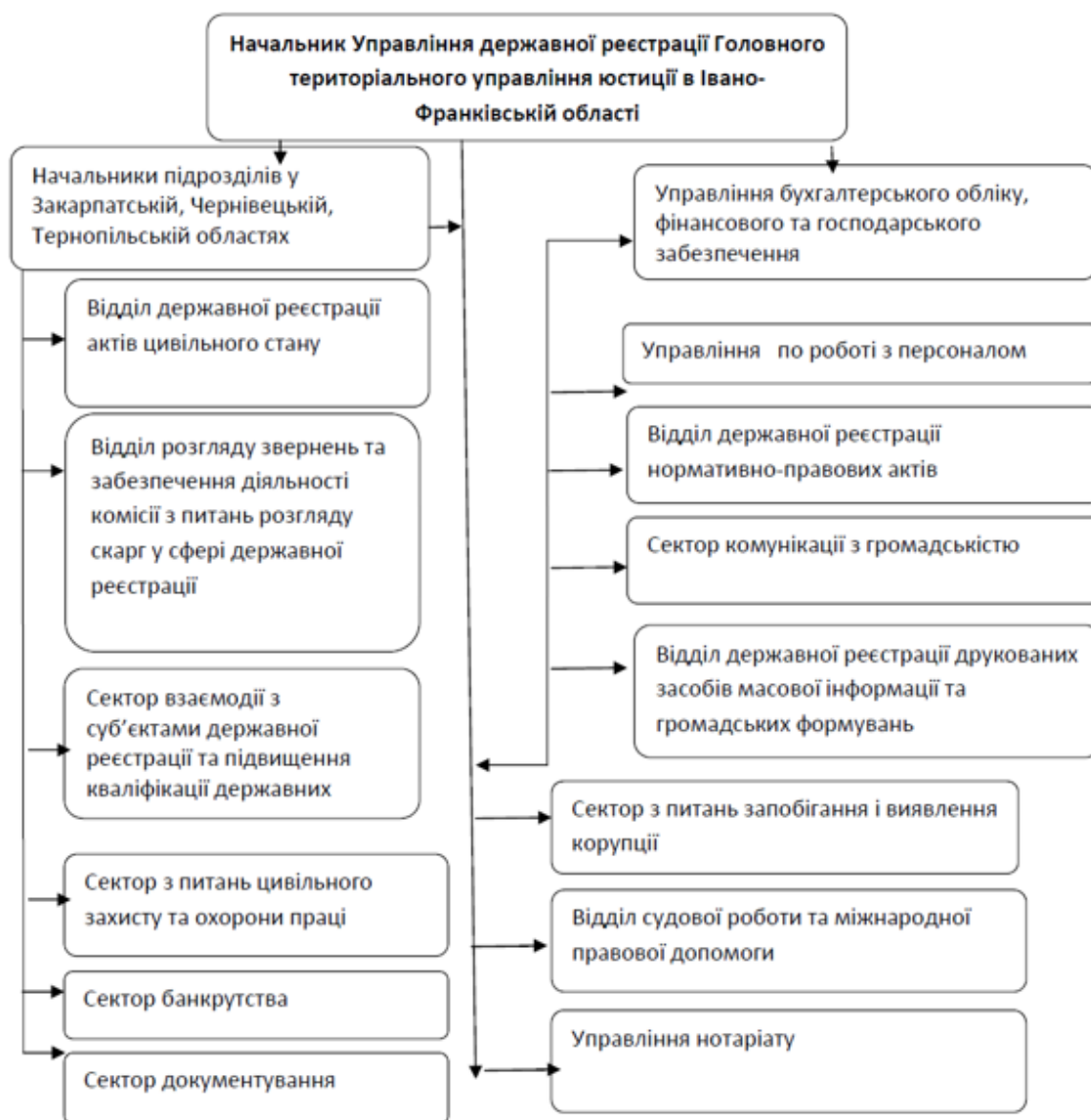


Рис.2.1. Організаційна структура Управління державної реєстрації Головного територіального управління юстиції в Івано-Франківській області

Примітка: побудовано на основі інформації Управління державної реєстрації Головного територіального управління юстиції в Івано-Франківській області.

З метою максимального наближення адмінпослуг до потреб споживачів створено віртуальні публічні букмекерські контори в офісах відповідних партій та

регіональних відділень, проведено онлайн-бесіди та враховано скарги громадян.

«У 2023 році до Південно-Західного обласного управління Міністерства юстиції (Івано-Франківськ) надійшла 2271 скарга (у 2019-2347 роках), що на 3% менше. Зокрема, в Івано-Франківській області - 965 (676 - у 2019 році), Закарпатській - 559 (644 - у 2019 році), Тернопільській - 352 (448 - у 2019 році), Чернівецькій області - 395 (579 - у 2019 році) 3 них скарг: 1728 повідомлень, 539 скарг та 4 пропозиції (у 2019 році: 1742 повідомлення, 603 скарги та 2 пропозиції)» [27]. Найбільш актуальною проблемою є аналіз змісту скарг, на які припадає майже половина скарг, що надходять до установи, скарг на організацію судвлadı. щоб прийняти рішення. «У 2023 році надійшло 1743 заперечення щодо примусового виконання судових рішень (2019 рік - 1788), пов'язаних з діяльністю нотаріальної контори - 195 (2019 рік - 149) та діяльністю Національного реєстру актів цивільного стану - 131 (2019 рік). 2019 р. - 112)» [27].

Супровід документування ДС здійснюється органами влади на підставі інформаційної брошури, формат якої затверджено наказом установи.

РАЦС є обов'язковою для громадян і особливо важлива для їх інтеграції в Центри адміністративних послуг (ЦНАП). Дійсно, «реєстрація народження або шлюбу дитини прив'язана до інших адміністративних послуг, таких як реєстрація місця проживання, паспортні документи, державна допомога тощо. Таким чином, повне надання пропорційних адміністративних послуг роботодавцям у життєвій ситуації починається з послуг органу РАЦС і залежить від них» [27].

КМУ розширила перелік адмінпослуг ОВВ, що надаються через послуги Офісу реєстрації населення. Крім того, КМ наголошує, що «Національний реєстр мешканців та Центр надання адміністративних послуг мають цивільний статус та відповідають переліку цих послуг, складеному Міністерством юстиції.. Ці послуги надаються на підставі рішень між регіональними органами влади Міністерства юстиції та органами, що утворюють ці центри» [27].

Практично всі органи установи можуть надавати послуги, включаючи народження, шлюби, розлучення, зміну імені, зміну, реєстрацію умерлого; в такому разі зареєструвати народження можна лише через ЦНАП, якщо це зроблено до

одного місяця з дня народження;

адміністративні та регіональні суб'єкти, які надають послуги з реєстрації громадян через КСА. Це означає, що групи, які не перелічені в цьому Додатку, але бажають надавати реєстраційні послуги через КСА, повинні подати заяву до Мін'юсту про включення адміністративно-територіального утворення до Додатку до переліку;

надання послуг уставою через ЦНАП підлягає комерційному використанню переглянутого ПЗ.

Загальний режим надання цих послуг визначається в Спеціальному наглядовому органі: заявник подає заяву до СКО; в органі виписки з рахунку створюється за допомогою ПЗ, яка підписується людиною та вноситься до системи адміном. Паперові документи мають бути подані до реєстру населення у день звернення або не пізніше наступного робочого дня, якщо вони надійшли у неробочий час Міністерства. «При поданні заяви про реєстрацію шлюбу адміністратор визначає дату і час реєстрації шлюбу в державі за допомогою програмного забезпечення державного РАЦСу з урахуванням волі нареченого і нареченої. Шлюб реєструється в органі реєстрації актів цивільного стану» [27].

До важливих завдань екзаменатора входить тлумачення умов і порядку реєстрації цивільних документів, а також визначення особи заявника. «Державне свідоцтво про народження також можна заповнити онлайн на веб-сайті Міністерства юстиції за запитом. Свідоцтво видається на вимогу батька або матері з місця реєстрації народження та смерті» [27].

Беручи до уваги вищезазначене, можна в цілому зробити висновок, що завдяки чітко визначеному алгоритму надання послуг, кількість послуг установи, буде збільшуватися, але з часом неминуче можна буде отримати послуги одразу після підключення. Крім того, збережено режим користування послугами з реєстрації АЦС в ТГ.

Слід також зазначити, що місцеві ради, які діють самостійно в межах установи і уже надавали послуги, можуть продовжувати це робити шляхом призначення персоналу або професіоналів з аналогічними навичками та функціями,

що й адміні. Корисною зміною для них є дещо спрощені вимоги до будівель, де зберігаються завірені бланки. Замість обов'язкового розташування вікон в такому приміщенні з металевими ґратами можуть бути встановлені захисні штори. Це дає можливість підтримувати форму. Таким чином, батьки діток зможуть одночасно користуватися послугою пред'явлення документів для реєстрації народження, проживання та ІД.

З метою подальшого посилення організаційної підтримки послуг, що становлять загальний інтерес через НРН, можливості регіональних послуг будуть передані муніципалітетам.

Сьогодні відносини між суспільством і державою змінюються. Метою соціальної держави є «ефективне вирішення проблем соціально-економічного розвитку, реагування на нагальні потреби суспільства і законні інтереси громадян. Це вимагає вирішення ключових питань, таких як покращення надання державних послуг. Вони відображають потреби нашої громади та потреби всіх громадян» [15].

Щорічно керівники регіональних управлінь надають інформацію про ефективність діяльності ВС Мін'юсту (табл. 2.1).

З метою вдосконалення та підвищення відповідності ЗУ установа пропонує такі послуги: «реєстрація пологів по всій країні в сервісі Є дитина; реєстрація народження державою відповідно до частини першої статті 122, частини першої статті 135 Сімейного кодексу України втрачає чинність; реєстрація стану шлюбу, розірвання шлюбу за спільною заявою бездітного з подружжя, зміна прізвища, зміна, поновлення та визнання шлюбу подружжя недійсним; перевидані довідки про сімейний стан можна переоформити через заклад для отримання заяв про надання відповідних адмінпослуг та видачі документів за результатами перевірок, поданих Урядом» [8].

Варто зазначити, що установа надає всебічну взаємну підтримку у розвитку та зміцненні співпраці, вживати спільних заходів щодо вирішення питань, пов'язаних з наданням універсальної послуги; призначити контактних осіб для консультації та уточнення порядку прийому заяв, а також документів, необхідних для цієї процедури; зобов'язуються збирати та використовувати отримані дані для

цілей.

Таблиця 2.1

Оцінка результатів виконання завдань в рамках забезпечення якісного надання публічних послуг

Номер завдання	Завдання (визначається після їх обговорення з державним службовцем)	Ключові показники результативності, ефективності та якості**	Строк виконання	Завдання змінено (так/ні)
1	Організаційне і методичне забезпечення та координація діяльності Відділів з питань державної реєстрації актів цивільного стану	Прийнято участь у проведенні семінарських занять для підвищення кваліфікації з працівниками відділів ДРАЦС області не менше 1 заняття Проведено не менше 4 аналізів та узагальнень щодо державної реєстрації актів цивільного стану відділами ДРАЦС області. Прийнято участь у проведенні не менше 2 перевірки роботи щодо дотримання вимог законодавства при державній реєстрації актів цивільного стану працівниками відділів ДРАЦС області.	Січень-жовтень	
2	Забезпечення організації роботи з проведення державної реєстрації актів цивільного стану.	Забезпечено 100% виконання запитів правоохоронних органів щодо підтвердження фактів реєстрації актів цивільного стану Забезпечено 100% виконання заяв громадян про отримання документів про державну реєстрацію актів цивільного стану.	Січень-жовтень	
3	Забезпечення збереження архівного фонду	Забезпечено 100% перевірку других примірників актових записів цивільного стану, складених Кременецьким міськрайонним, Козівським, Зборівським районними відділами Упорядковано других примірників актових записів у книги ДРАЦС не менше 20%	Січень-жовтень	

Примітка: складено на основі інформації Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції у Тернопільській області Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ).

2.2. Оцінка порядку видачі документів органами влади

Територіальні підрозділи установи приймають рішення щодо заяв про переведення документів ЦС, підготовлених ЦНАП.

За результатами опрацювання зазначених заяв службами Південно-Західного міжрегіонального управління Мін'юсту проводиться реєстрація документів або відмова в їх реєстрації у випадках, передбачених законодавством, та в день реєстрації; витяг із законодавчо встановленого реєстру народжень і смертей (письмова відмова від державної реєстрації); свідоцтво про переоформлення, витяг з НРАЦС.

Документи, що видаються органом реєстрації, в основному відносяться до державної системи контролю, на підставі якої оформляються паспорти, посвідчення та збори за реєстрацію громадян.

ДРН - «електронна інформаційно-комунікаційна система, призначена для зберігання, захисту, обробки, використання та поширення інформації про осіб та документи, отриманої за допомогою реєстру, з метою забезпечення дотримання гарантованих Конституцією України свободи пересування та права на проживання, заборона втручання в особисте і сімейне життя та інші гарантії, громадянські права і свободи» [37].

Справа зберігається з метою ідентифікації з метою реєстрації, видачі, заміни, передачі, анулювання, повернення, анулювання та знищення документів, що вимагаються законодавством.

До повноважень ДРЦСА належать: державна реєстрація народження та нащадків особи, шлюбу, розірвання шлюбу, зміни прізвища, смерті; зміна, поновлення та скасування цивільних актів; створення та ведення записів, ведення архівів.

Орган реєстрації АЦС видає свідоцтва про друк цивільних документів на підставі документів цивільного стану.

Реєстрація народження – «це документ з реєстру, який містить особисту інформацію особи та підтверджує, що вона зареєстрована в країні відповідно до Закону про національну реєстрацію» [3]. Особова справа містить конфіденційну

інформацію про персональні дані суб'єкта даних і не може бути опублікована. Реєстрація ЦС є невід'ємним доказом факту, але реєстрація є обґрунтованою до тих пір, поки вона не буде відхилена судом. КМУ затвердила копії актових записів АЦС.

Програма для установи розроблена та зареєстрована за допомогою ПЗ для документообігу. На вимогу заявник повинен підписати, якщо інформація, надана в заявці, не викликає заперечень. Реєстратор повинен забезпечити, щоб реєстр не містив жодної інформації про документи, пов'язані зі статусом заявки та необхідні для реєстрації конкретної країни, з метою уникнення повторного виникнення.

До компетенції Департаменту з прав АЦС належать Національний реєстр актів цивільного стану – «електронна державна інформаційна система, яка містить інформацію про право цивільного стану, внесення змін до актових записів актів цивільного стану, поновлення та анулювання, а також видачу документів та видачу витягів з цивільних документів» [7].

Нагляд за реалізацією програми здійснює відповідний орган. Порядок ведення реєстру визначається Радою Міністрів України. Управління реєстром здійснює публічна компанія під наглядом Мінюсту. Реєстратор зобов'язаний вживати необхідних заходів щодо створення та підтримки ПЗ ДРАЦС, ведення та захисту бази даних, нести відповідальність за її функціонування, забезпечення вільного доступу до послуг установи, забезпечення такого доступу до реєстру та зберігання інформації про всі доступи.

Держреєстрацію можна здійснити за бажанням кандидата, шляхом подання заяви до адмінштабу. Установа відповідає за передачу заяв та документів, необхідних для реєстрації ДСНС, до регіонального адміноргану, відповідального за опрацювання та подання.

У день надходження заяви до установи негайно реєструє її у відповідному протоколі вступу, де реєструє подачу заявки через ЦНАП. Орган реєстрації АЦС видає відповідну довідку та, у випадках, передбачених Розпорядженням, документ про транскрипцію відповідно до законодавства. Цей запис вноситься працівниками органу у графу, без присутності заявника та отримання підтвердження, витягу,

через установу.

Реєстрація народження дитини державою здійснюється на підставі письмового або усного звернення, поданого батьками або одним з них за місцем народження або проживання батьків, з підтвердженням походження та імені, прізвища та прізвища дитини.

Паралельно з поданням державою заяви про реєстрацію народження необхідно подати такі документи: «а) Паспорт що засвідчує особу батьків (який існує). При цьому, якщо особа одного з батьків не може бути представлена з поважних причин, інформація про другого з батьків буде надана на підставі свідоцтва про шлюб; б) паспорт, що підтверджує особу заявника, якщо країна реєстрації народження була здійснена особою, яка не є батьками; в) документ, що містить відомості про батька дитини. Якщо свідоцтва про шлюб немає в наявності, інформацію можна знайти в реєстрі» [9].

Якщо документи, що подаються для державної реєстрації, були підготовлені іноземною мовою, до заяви необхідно додати переклад українського тексту та копію закордонного паспорта, посвідки на постійне або тимчасове проживання або будь-якого іншого документа, що підтверджує законність перебування іноземного громадянина або особи без громадянства на території України. в установленому порядку.

Заявка, створена через ЄЕП держави, вноситься до реєстру після підписання заявника. Запит обробляється відповідними ДО, а батьки отримують послугу без відвідування ДО та витрачання часу в черзі. Державна реєстрація народження може здійснюватися на підставі заяви, поданої в електронному вигляді батьком або матір'ю дитини, яка ідентифікується кваліфікованим електронним підписом, системою електронної ідентифікації або ідентифікацією фізичної особи, яка може однозначно ідентифікувати заявника.

При народженні жінкою дитини, якій було перенесено ембріон, який подружжя може створити в організмі шляхом штучного запліднення, реєстрація народження державою здійснюється за заявою подружжя, яке надало згоду на перенесення. «У такому разі одночасно з документом, що підтверджує народження

дитини, жінка подає заяву про надання дозволу на реєстрацію чоловіка як батька дитини, автентичність підпису, який повинен бути присутнім у нотаріуса, та підтвердження спорідненості між батьком/матір'ю або батьком/плодом» [34].

Державна реєстрація народження дитини проводиться у день подання заяви заявника, а у разі подання в електронному вигляді - у день народження або, не пізніше, не пізніше наступного робочого дня, якщо така заява подана до установи у неробочий час. Свідоцтво про народження пред'являється в день подання заяви за умови наявності всіх необхідних документів.

«Відповідно до статті 2 Закону, державна реєстрація документів цивільного стану громадян України, які проживають за кордоном, здійснюється тимчасово посольствами та консульствами України» [34]. Консульський офіцер відповідає за реєстрацію народження дитини, а також визначає походження дитини та присвоює ім'я, прізвище. Консул також приймає та розглядає заяви громадян України, які проживають у його консульстві, про опрацювання, заповнення та виправлення реєстру актів цивільного стану та про відновлення втрачених записів у реєстрах АЦС.

У разі відсутності документа з медустанови або ради, що підтверджує народження, зацікавлена особа може відмовити в реєстрації народження в державі. У таких випадках підставою для ведення АЗЦС є рішення суду, що підтверджує прийняте рішення. ЦПКУ передбачає, що суд розглядає справи, які доводять рішення особи, якщо установа не може підтвердити рішення.

Реєстрація державних рішень здійснюється органом на підставі рішення суду, яке підтверджує, що вони народилися на тимчасово окупованих територіях України і що Служба громадянського стану визначає місце винесення рішення суду в день отримання копії рішення або частини актового запису, зданої на зберігання в день подання заяви заявника,.

Сім'я є складною соціалізацією, але в той же час вона відіграє роль найважливішої соціальної одиниці і, отже, є джерелом відтворення суспільства і спадкоємності поколінь сімей.

Жінка і чоловік особисто подають заяву про шлюб до обраної ними

національної держави або до муніципальної, окружної ради. Якщо жінка і чоловік не можуть зареєструвати шлюб особисто з поважних причин, їх представники можуть звернутися з таким проханням.

При подачі заяви на державну реєстрацію шлюбу жінка та чоловік показують паспорт або закордонний паспорт для підтвердження особи. Для реєстрації шлюбу в Україні іноземцям та особам без громадянства необхідно пред'явити паспорт або документ, що підтверджує особу без громадянства, а також посвідку на постійне або тимчасове проживання або інший документ, що підтверджує законність перебування іноземця або особи без громадянства на території України.

При зверненні за держреєстрацією шлюбу необхідно нагадати іноземному громадянину або особі без громадянства, що у випадках, передбачених цими правилами, регіональні органи Імміграційної служби України підтверджують законність їх перебування на території України в день державної реєстрації шлюбу, яка має бути зареєстрована у заяві про державну реєстрацію шлюбу.

В Україні мінімальний вік для вступу в шлюб між чоловіком і жінкою становить вісімнадцять років. «Державний реєстр шлюбів запроваджено з метою забезпечення стабільності відносин між жінкою та чоловіком, для захисту прав та інтересів подружжя та їх дітей, а також в інтересах держави і суспільства (ст. 34 і 27). Реєстрація державного шлюбу підтверджується свідоцтвом про шлюб, зразок якого затверджено Радою Міністрів України» [7].

Шлюб реєструється через місяць після подання заяви про реєстрацію шлюбу. Реєстратор схвалює реєстрацію шлюбу до закінчення цього терміну з поважних причин.

Згідно з листівками, УРПН визначає дату і час укладення шлюбу в штаті. Присутність нареченого і нареченої є обов'язковою в момент реєстрації шлюбу. Реєстрація шлюбу за дорученням не допускається. Шлюб реєструється і, при необхідності, ведеться поза державним реєстром.

Реєстрація державних шлюбів може бути проведена в будь-якій частині діючого органу. Шлюб реєструється в день пропозиції, за винятком терміну в один місяць.

Для військових, поліцейських та працівників медзакладів процедура буде спрощена. Шлюб може бути зареєстрований без особистої присутності нареченого і нареченої.

Реєстрація шлюбу також може бути підтверджена свідоцтвом про шлюб, виданим безпосередньо певними уповноваженими особами. Такі заходи можуть здійснюватися без особистої присутності однієї або обох маріонеток через канали відеозв'язку, що доступні за участю двох свідків, і повинні бути адресовані органу реєстрації або регіональним органам Мін'юсту, які займаються діяльністю в період дії надзвичайного стану.

Що стосується реєстрації розлучення державою, то слід зазначити, що орган «РАЦС робить це в наступних випадках: компетентним органом у питаннях цивільного стану є місце проживання подружжя або, за клопотанням одного з них, особа, яка розлучається з подружжям без реєстрації дітей. У разі відсутності або недієздатності одного з подружжя розлучення офіційно реєструється за заявою другого з подружжя (ст. 34, 15 і 107)» [16].

Якщо один з подружжя не може подати заяву про розірвання шлюбу за власним бажанням з поважних причин, другий з подружжя може подати нотаріальне або аналогічне клопотання від імені другого з подружжя. Реєстрація розірвання шлюбу державою відбувається через місяць з дня подання заяви, якщо вона не скасована. Держава може зареєструвати розлучення незалежно від того, чи набрав чинності закон протягом строку, що минув з моменту прийняття рішення про розірвання шлюбу. Публічні копії розлучень та судових розлучень повинні бути внесені до шлюбного реєстру. У разі розірвання шлюбу суд передає остаточне рішення до реєстру, де було винесено рішення.

У разі судового розлучення шлюб розривається в день набуття рішенням про розлучення статусу остаточного. У разі розірвання шлюбу, зареєстрованого в актовому записі актів цивільного стану, шлюб припиняється в день реєстрації розлучення. Згідно з програмою розлучення, свідоцтво про розлучення отримує кожен.

Громадяни України, які проживають на її території, звернулися до органу

реєстрації АЦС за місцем проживання; громадяни України, які проживають за кордоном в українській дипломатії або консульстві, де вони зареєстровані на постійній основі. Також допустима зміна імені та прізвища особи у разі усиновлення, визнання недійсним або визнання шлюбу, реєстрації шлюбу, розірвання шлюбу або визнання його недійсним.

Строк розгляду заяви про зміну прізвища в органі реєстрації актів цивільного стану встановлено у розмірі трьох місяців з дня її подання. У разі необхідності термін може бути продовжений максимум до трьох місяців.

Реєстр громадян надсилає необхідні документи до внутрішнього офісу за місцем проживання заявника для інформування про можливість зміни прізвища, а український дипломат або консульство надсилає їх до МВС для направлення до Управління внутрішніх справ за місцем останнього проживання заявника в Україні. За результатами відповідної експертизи, яка буде проведена на безоплатній основі, МВС підготує та протягом одного місяця підготує рішення про можливість внесення змін разом з усіма документами цивільного реєстру до компетентного дипломатичного чи консульського представництва України через Міністерство закордонних справ України або про відмову у видачі ліцензії в Україні. закріплено в українському законодавстві. Після реєстрації зміни імені український РАЦС, посольство чи консульство видасть заявнику свідоцтво про зміну імені.

«Реєстрація держави-члена, в якій відбувається зміна прізвища, не тягне за собою зміни записів особи, яка змінює прізвище неповнолітніх та неповнолітніх, за винятком випадків, передбачених законом, та у випадку повнолітніх дітей (статті 43 та 16)» [4].

Реєстри та виконавчі комітети муніципалітетів та місцевих ОВ фіксують смерті на підставі: «а) свідоцтво про смерть; б) медична довідка про перинатальну смерть; г) рішення суду, що підтверджує смерть особи; в) рішення суду про визнання особи померлою в певний час; д) інформувати органи Державного архіву або Служби безпеки України про загибель пригноблених на підставі рішень, прийнятих органами влади поза межами суду; є) повідомлення з в'язниці, що супроводжується медичним свідоцтвом про смерть» [6].

Заява про реєстрацію смерті складається не пізніше трьох днів з дня смерті або виявлення тіла родичів загиблого, представників органів опіки та піклування, працівників побутових організацій, адміністрації ЛЗ, де сталася смерть та інших.

Смерть реєструється в день звернення заявника за місцем останнього проживання померлого, за місцем смерті або за місцем захоронення. Державна реєстрація відбувається після смерті особи, яка відбулася після прийняття судового наказу цивільного суду або за заявою осіб, які були заявниками на момент розгляду справи та спадкоємцями померлого на момент винесення рішення суду.

Орган реєстрації АЦС веде публічний реєстр осіб, які померли в попередньому слідчому ізоляторі або з кримінальних мотивів, незалежно від того, були вони заарештовані або засуджені, за останнім місцем затримання чи засудження або за причиною смерті, зазначеною у медичному свідоцтві про смерть.

Державна реєстрація смертей за кордоном та осіб без громадянства, як правило, проводиться відповідно до вимог чинного в Україні законодавства. У таких випадках паспорт загиблого негайно надсилається до органу РАЦС Міністерства закордонних справ для реєстрації в регіональних підрозділах Міністерства юстиції для подальшої передачі до Міністерства закордонних справ України або повертається особі, яка супроводжує тіло загиблого.

Коли держава реєструє смерть, Статистичне управління Ісландії публікує витяг із протоколу смерті, щоб полегшити проведення похорону. У разі реєстрації смерті держави керівний орган муніципалітету, населеного пункту, видасть муніципалітету довідку, яка засвідчує, що допомога на поховання була отримана.

Державна реєстрація, за винятком реєстрації народжень і смертей та повторної видачі державного свідоцтва про сімейний стан, обкладається державним митом, що вимагається законодавством.

Порядок, умови та умови зберігання документів державного та цивільного стану в архівах Департаменту цивільного стану громадян, а також порядок передачі таких книг до Державного архіву визначаються Міністерством юстиції України за погодженням із Загальною комісією архівів.

Отже, закон про державний реєстр АЦС є правовим інститутом держави,

метою якого є забезпечення реалізації прав і свобод громадян, а підтверджені в ньому записи юридичних фактів є недоторканими доказами.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ДЕРЖАВНІЙ УСТАНОВІ

3.1. Модель ДРАЦС для оптимізації багаторівневого управління документами та надання послуг

Згідно з визначенням тлумачного словника України: «оптимізація - це надання чогось з оптимальними характеристиками, найбільш сприятливими умовами та вдосконаленням характеристик системи» [52].

У цьому контексті термін «оптимізація розглядається як процес адаптації системи надання адміністративних послуг в рамках ЦНАП з метою підвищення ефективності, включаючи якісні поліпшення в організації, залучення різних організацій, що надають ці послуги та підготовку проектів нормативно-правових актів, адаптацію зовнішнього досвіду з метою компенсації власних помилок попередніх років» [52].

Нормальне функціонування реєстру може бути збережене лише за умови дотримання основоположних принципів права, зокрема демократії та верховенства права. Інтеграція принципів належного врядування та європейського адміністративного простору в адміністративну практику України в цілому відповідає завданням реформування ДУ в Україні. «Ключові ідеї, програми та заходи щодо використання ІКТ в державному управлінні в країнах ЄС були прийняті у формі Концепції електронного урядування, стратегія реалізації якої спрямована на забезпечення можливості надання державних послуг переважно онлайн на всіх рівнях ДУ» [5].

Переважає більшість сучасних уявлень про ДУ орієнтується на розробку нових методів зв'язку з суспільством, політиками і громадянами. При цьому їх розвиток рухається у двох напрямках: з одного боку, вони спрямовані на підвищення якості ДП, що надаються населенню, а з іншого - розробляють нові механізми залучення громадян до процесу прийняття та виконання державних указів. Це надає державі характеристики певного типу соціальної організації,

основним призначенням якої є забезпечення загального блага з метою створення за допомогою діяльності громадських інститутів умов, незмінно сприятливих для існування і розвитку всіх соціальних груп населення в суспільстві. Глобальні зміни в країнах світу призвели до переходу в останні роки від традиційних ієрархічних моделей інституційної стратифікації до міждержавних відносин високого рівня, в яких субнаціональні адміністрації працюють безпосередньо з наднаціональними або міжнародними інститутами і навпаки.

Однією з найважливіших тенденцій у розвитку сучасного ДУ є ідеологія багаторівневого врядування, яка випливає з того, що «для забезпечення сталого розвитку необхідно побудувати систему, засновану на міждержавних відносинах між різними суб'єктами. Це означає, що існують різні рівні управління, де навички перетинаються, а головною метою є взаємодія між акторами на різних рівнях і секторах» [32]. У цих умовах створюється складна комунікаційна мережа, яка охоплює одночасно всі рівні влади і сектори. Це призводить до спільної відповідальності за урядові рішення та виконання урядових рішень.

Дослідники по-різному визначають термін багаторівневе управління.

Шміттер визначає багаторівневе управління як «обов'язкову угоду про прийняття рішень, в якій група політично незалежних або взаємозалежних партій, приватних і державних, бере участь у більш-менш безперервному обговоренні/реалізації на різних рівнях регіонального планування, що політична влада не переходить на один з цих рівнів і не встановлює жорсткої ієрархії політичної влади» [52].

Набагато лаконічнішим та абстрактнішим видається наступне визначення: багаторівневе врядування - це «неієрархічний обмін інформацією між установами на наднаціональному, національному, регіональному та місцевому рівнях» [59, с. 131]. З іншого визначення випливає, що багатопартійний уряд - це «сукупність універсальних або функціональних утворень з певним ступенем автономії в рамках міжнародної системи правління, в яких суб'єкти претендують на участь у довгострокових взаємодіях для досягнення загального блага» [62, с. 4].

При визначенні поняття лідерства на різних рівнях різні автори виходять з різних емпіричних спостережень і різних теоретичних рамок. Вражає відсутність концентрації влади і авторитету в національному центрі або будь-якому іншому центрі. Влада поширюється на різні рівні і може бути передана громадським організаціям.

Згідно з дослідженнями, проведеними науковцями Департаменту адміністративно-регіональних досліджень ОРІДУ НАДУ при Президентіві України [6], багаторівнева модель управління зазвичай передбачає матрицю комунікації між владою, державою та бізнес-спільнотою на міжнародному рівні, на національному, регіональному, місцевому рівнях. Як бачимо, концепція багаторівневого менеджменту поєднує в собі теорію мереж, теорію управління та ідеологію глобального менеджменту. Звичайно, у кожного з них своє розуміння поняття багаторівневого управління. В цілому, однак, доводиться погоджуватися з науковцями в тому, що на різних рівнях є ознаки управління: «наявність різних центрів прийняття рішень; відсутність чіткої ієрархії між цими центрами; характер мережі зв'язку між сторонами, що беруть участь у процесах прийняття рішень; мобільність та мережеві дозволи; у спілкуванні беруть участь представники академічної спільноти, приватних установ та громадських структур; процес управління ґрунтується на методах переговорів, домовленостей, переговорів і співпраці, а не на тиску, контролі і наказах, переважно горизонтальні відносини між сторонами, неформальні моделі прийняття рішень; державний сектор відіграє другорядну, а не провідну роль» [11].

Таким чином, концепція багаторівневого врядування відображає, маючи достатню теоретичну базу, низку важливих змін, що відбулися в практиці ДУ у ХХІ столітті. По-перше, це перерозподіл влади від держави до наднаціональних інститутів і на нижчий і місцевий рівні. Цей ключовий елемент підкріплюється розмитістю меж між державним і приватним секторами, включаючи участь громадських організацій різних типів та рівнів регіонального планування у політичній системі.

Правила субсидіарності є одним з керівних принципів взаємодії функціонування системи управління на різних рівнях і всіх рівнях і всіх сферах ДУ. Близькість в первісному розумінні – «це організаційно-правовий принцип, що дозволяє виконувати функції на найнижчому, найнижчому або найвіддаленішому центральному рівні, де вони можуть бути вирішені і досягнуті результати» [7]. На думку Бородіно, «близькість до влади означає, що верхні рівні влади повинні бути взаємодоповнюючими або другорядними для вирішення проблем, що виникають на нижніх рівнях» [7, с. 17].

Важливо також мати на увазі, що принцип субсидіарності керує не тільки розмежуванням компетенцій різних рівнів влади, а й їх застосуванням. Мошак вказує на те, що є два можливі шляхи. «Перший тип близькості - це включення керівництва нижчого рівня та втручання вищого рівня. Така конструкція дозволяє здійснювати вертикальне управління, але запобігає зниженню, тобто передачі енергії з нижчих рівнів на вищі. Таким чином, розподіл компетенцій, як правило, ґрунтується на залишковому принципі: після того, як нижчі повноваження були передані вищим рівням, передаються лише ті повноваження, які не були надані. Децентралізація - ще одна форма близькості. У цій системі вищі ланки мають обмежену кількість функцій, ніж нижчі, і фактично функціонують на тому ж рівні, що й останні» [23, с. 61].

У цьому контексті під близькістю в багатолівому керівництві мається на увазі принцип поділу влади, з ролями, відповідними рівню і сектору, де ці функції найкраще виконуються.

Багаторівневе врядування – «це високодинамічна система, що характеризується гнучкістю та різноманітністю у взаємовідносинах між адміністративними одиницями на регіональному та галузевому рівнях, характер та форма яких породжують різні комбінації акторів, що формують та координують певні відносини у різних сферах державної політики» [14]. На думку С. Сачаненка, динаміка багаторівневого управління визначається принципом гостроти прикриття і близькості. Зовнішні і внутрішні параметри багаторівневої системи управління

можуть викликати тільки безперервні відхилення рівнів і коливання при пошуку оптимального поєднання матеріалів в заданий час і при певних умовах.

На нашу думку, приклади роботи державних адміністрацій у цій сфері програми, яка є найбільш використовуваною широкою громадськістю, свідчать про кращий потенціал багаторівневого врядування у сфері надання АП. Разом з тим, слід зазначити, що перелік АП ОВ України має постійно розвиватися та спрощуватися. У будь-якому випадку, сучасна модель ДУ дозволяє громадянам обирати ці послуги на свій розсуд, щоб ці послуги правильно споживалися за допомогою електронних технологій, без зайвих витрат часу та за доступними цінами.

Тимошук вважає, що, по-перше, слід внести зміни до законів про подання адміністративних документів у сфері надання послуг у сфері актів цивільного стану. Однак Верховна Рада України так і не прийняла закон з цього питання, який прямо перешкоджає децентралізації та повноцінному наданню належних послуг за так званим стандартом життя. Процес удосконалення комп'ютерної аутентифікації також є кроком до моделі цілісності послуг, яка, схоже, обрамлена концепцією багатопакетного управління.

У цьому контексті запропоновано модель надання АП, що базується на багаторівневому управлінні, основні складові якої представлені на рисунку. 3.1 [48].

Відповідно до запропонованої моделі, до закладів, що надають АП за Договором про АП, належать: *«Багатонаціональні (міжнародні):* Міжнародний Червоний Хрест, *на національному рівні:* Міністерства юстиції України; Міністерство закордонних справ України та посольства (посольства та консульства); Державна міграційна служба України; Державні установи, в тому числі релігійні організації. *На регіональному рівні:* міжрегіональні міністерства юстиції; - регіональним органам управління Імміграційної служби України, Державні установи, в тому числі релігійні організації. *На рівні підзони:* обласне Міністерство закордонних справ, Імміграційна служба України; установи, в тому числі релігійні організації. *Місцеве самоврядування (муніципальний рівень):* Є

муніципальні, комунальні керівники; установи, в тому числі релігійні організації. На місцевому рівні: вік; особлива примітка; релігійні організації» [44].

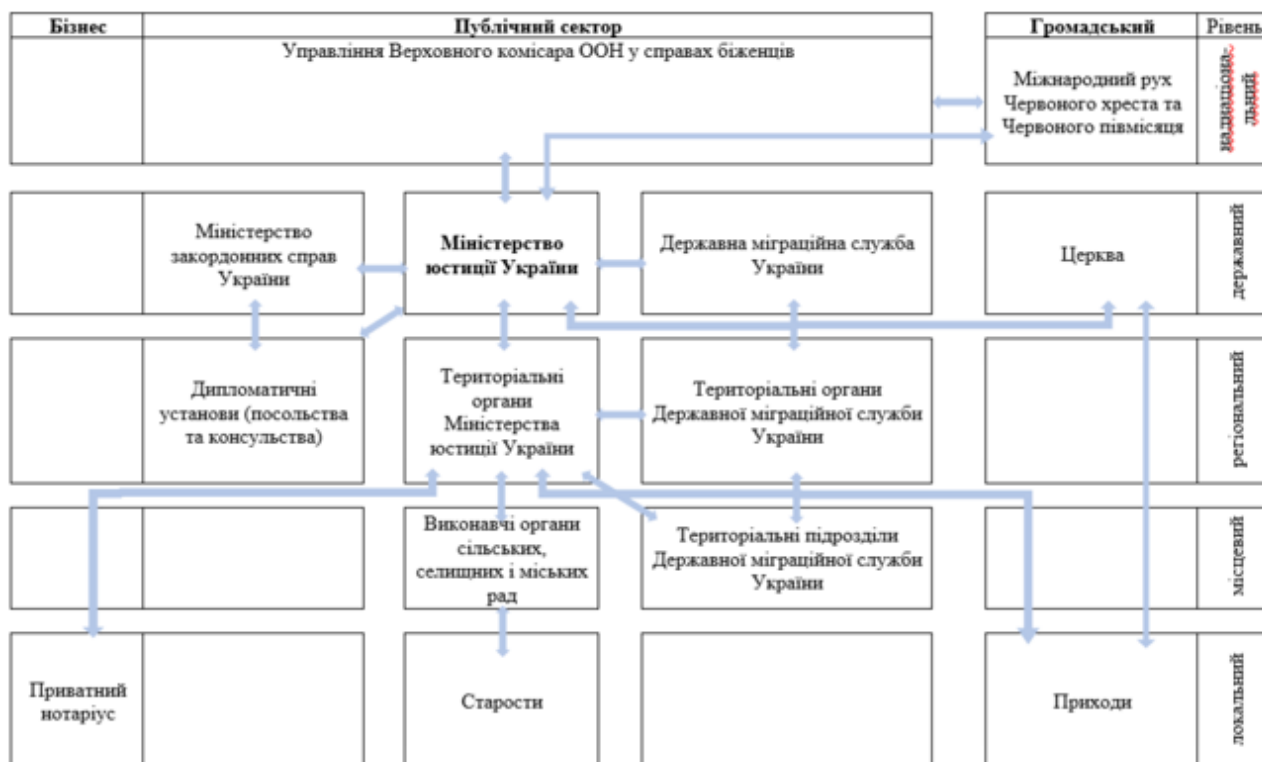


Рис. 3.1. Надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦ на засадах багаторівневості

Примітка. Сформовано автором за [48].

Якщо ми говоримо про міжнародний рівень, то це приклад адміністративної зони в Європейському Союзі, де відкритість, прозорість та підзвітність є передумовами роботи державних інституцій, вже є відповідна законодавча база та вже є ідеї та плани щодо гарантування якості послуг, що надаються європейськими інституціями. Сфера послуг настільки важлива в ЄС, що регулювання прав регулюється законом, зокрема статтями Договору про Європейський Союз і Договору про функціонування Європейського Союзу, його спеціального протоколу, а також у багатьох директивах, судовій практиці та Хартії основних прав Європейського Союзу. Зокрема, Договір про функціонування Європейського Союзу наголошує на важливості послуг, які відповідають потребам громадян.

«Протокол 26 до Договору забезпечує відкриті, надійні та надійні рамки для надання широкого спектру послуг загального інтересу, включаючи економічні та неекономічні послуги. Згідно з Протоколом, компетенція Договірних держав

жодним чином не впливає на завдання доручення третім сторонам надання та організації неекономічних послуг, що відповідають загальним потребам» [36].

Виходячи з вищезазначеного, міжнародні організації можуть у певних випадках виконувати низку адміністративних завдань у сфері управління АЦС. «З метою гарантування прав людини у військових конфліктах, у тому числі на окупованих територіях, Військова комісія Організації Об'єднаних Націй у справах біженців могла б сприяти звільненню від реєстрації актів цивільного стану, відповідно до Статуту Генеральної Асамблеї ООН, прийнятого 14 грудня 1950 року резолюцією 428 (V)» [49].

Вона повинна включати формування та реалізацію державної політики у сфері організації програмної, нотаріальної та судової та міжрегіональної діяльності, а також виконання нормативно-правових актів та контроль за їх виконанням. Крім того, Міністерству слід здійснювати нагляд за здійсненням своїх повноважень у сфері реєстрів сільських, міських громад, регіональних органів Національного міграційного агентства та нотаріусів, забезпечувати їх необхідним методичним та практичним забезпеченням та складати статистичні звіти про їх діяльність. Реалізація заходів щодо підвищення ефективності роботи міжрегіональних судових служб, координація та моніторинг їх діяльності та гарантування підготовки та контролю форм легалізації органами РАЦС є важливими завданнями на цьому рівні та для державного сектору. Міністерство вживає заходів з ведення обліку та надає практичну і методичну підтримку щодо послуг з реєстрації АЦС іноземних консульств та дипломатичних представництв в Україні. Апостиль відіграє важливу роль в офіційних документах, що видаються судовими органами та судами, а також у документах, складених нотаріусами та виконавчими органами муніципалітетів, селищ та муніципальних органів, а також регіональними органами Державної імміграційної служби України.

До відповідальності міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України за адміністративні послуги, що надаються на території, рекомендується: здійснення правової політики держави. Здійснювати нотаріальну діяльність, а саме: «організацію нотаріальної діяльності, нагляд за нотаріальною діяльністю,

здійснення заходів щодо її вдосконалення, нагляд за діяльністю нотаріальної організації та компетентних посадових осіб муніципалітету. Крім того, міжрегіональні підрозділи Мін'юсту мають забезпечити доступ до координаційних та державних програм Міністерства юстиції до індивідуальних та державних програм Міністерства юстиції, а також рішення про блокування цього доступу в передбаченому законом» [5]. Велике значення має також контроль за виставленням рахунків за сертифікатами ЦНАП, а також єдина реєстрація спеціальних форм нотаріальних дій, індивідуальне нотаріальне оформлення та вручення документів. На цьому етапі можуть бути вжиті заходи щодо підвищення кваліфікації нотаріусів, муніципальних службовців, нотаріусів, які займаються реєстрацією актів цивільного стану та організовують відповідні зустрічі та семінари.

Пропонується уповноважити через Бюро перепису населення, Відділ державного реєстру УМР вживати заходів щодо підвищення ефективності роботи органів РАЦС, регулювати його діяльність, пов'язану з дотриманням законів у сфері реєстрації актів цивільного стану, регулювати його діяльність та надавати практичну і методичну допомогу. Цей відділ забезпечує правильне зберігання та реєстрацію одиниць цивільного стану, записів та інших документів, його фінансової звітності, а також зберігання копій актових записів актів цивільного стану, реєстрацію в Національному реєстрі АЦС та цивільного стану в установленому порядку, записів та передачу даних для збереження архіву. Місія Департаменту полягає в нагляді та нагляді за суб'єктами, які зобов'язані реєструватися в установі при здійсненні своїх статутних повноважень.

На нашу думку, МРУ повинна мати можливість визначати населені пункти у відповідній області в кожному регіоні, населені пункти у відповідній області в кожному районі, включаючи виконавчі органи муніципалітетів, селищ, органи місцевого самоврядування, основні імміграційні служби держави в кожній області, систему сертифікації ЦНАП. Підготовка відповідних звітів тощо, а також подання сертифікатів ЦНАП приватними нотаріусами.

Тому в сучасних умовах надання АП у сфері реєстрації не може регулюватися незалежно від держави. На мою думку, можливість забезпечення зацікавлених

громад представниками бізнесу та громадського сектору створює конкурентне середовище в цьому секторі, що закономірно призводить до раціоналізації якості та цін на адміністративні послуги. Зрозуміло також, що за таких обставин держава повинна зберігати законність цих послуг.

Запропонована модель найкращої системи управлінських послуг у сфері ЦНАП полягає у наданні практичних, доступних та якісних послуг населенню шляхом практичного впровадження сучасних послуг у сфері ЦНАП. У цих умовах головне завдання влади - донести до громадян України суть реформ. «У відносинах між органами публічної влади та установами, державним сектором та компаніями, що надають публічні послуги, необхідна боротьба з корупцією в адміністрації (що призводить до невдоволення громадян якістю наданих адміністративних послуг та зниження довіри до органів публічної влади» [6].

3.2. Удосконалення організаційно-правових положень щодо обігу документів, пов'язаних з національним реєстром актів цивільного стану

Реалізація ДУ на сучасному етапі розвитку демократичного суспільства потребує суспільно-політичних змін, які враховують концепцію сервісної держави та гарантують надання якісних АП фізичним та юридичним особам у найкоротші строки.

21 століття приносить із собою потужний розвиток інформації в суспільстві, що вимагає електронного надання адміністративних та інших публічних послуг. Міжнародний досвід свідчить, що надання е-послуг у сучасних умовах є конкурентоспроможним та якісним інструментом забезпечення відкритості, прозорості та ефективності публічної діяльності. Уряди в усьому світі визнали, що розвиток ІКТ має вирішальне значення для розвитку світової економіки. Крім того, переваги новітніх технологій, особливо інформації та комунікації, мають бути оприлюднені.

Одним з основних завдань ОВД та ОМС є створення комфортних та доступних умов для отримання громадянами ПТ. Реалізація цього проекту є особливо важливою на сучасному етапі розвитку України, коли всі громадяни

оцінюють допомогу країни за якістю послуг. На жаль, громадяни бачать внутрішню систему управління непрозорою, нераціональною, заплутаною і повільною, просто складною. Більшість жителів сьогодні не задоволені якістю цієї послуги.

У контексті процесу інтеграції та реформування в Європі критично важливим є підвищення якості співробітництва у сфері приєднання та місцевого самоврядування для населення в цілому. Виходячи з досвіду європейських країн у цій сфері, слід враховувати вимоги законності та прозорості діяльності ДУ. Цього можна досягти шляхом кодифікації повного переліку АП та цілей послуг, які вони пропонують, постійний моніторинг процесу надання послуг та оцінка якості послуг; розвиток електронних сервісних систем з сучасними інформаційними технологіями тощо.

На даний момент ми вважаємо, що принцип еміграції, який не закріплений в українському законодавстві, повинен бути включений в існуюче законодавство. Ми пропонуємо заяви про розірвання шлюбу, зміни, доповнення та виправлення, а також продовження та видалення реєстрації в актовому записі про народження, яка повинна бути подана за запитом заявника до організації, що надає ці послуги на території України.

Тому рекомендується, щоб муніципалітети та нотаріуси на ваш вибір реєстрували заяви про розлучення та розлучення, незалежно від місця проживання та реєстрації подружжя.

Заяви про зміну, зміну та виправлення, а також поновлення та анулювання сімейного стану за заявою заявника рекомендується подавати до Департаменту цивільного стану Міністерства юстиції України на території України. Для переведення трудових ресурсів населенню, яке проживає на території України, необхідно відповісти на питання, чи можна звернутися з клопотанням про зміну, заповнення та виправлення питань реєстрації народжень і смертей, а також про поновлення на роботі та анулювання реєстрації народжень і смертей у відділі реєстрації народжень і смертей у відділі реєстрації актів цивільного стану

Міністерства юстиції України. Він передбачає можливість подання таких запитів до органів прокуратури.

Муніципалітети та нотаріуси, які мають доступ до реєстру, зможуть видавати витяги з реєстру за запитом громадян. Документом, що підтверджує факти в державному реєстрі, є витяг з реєстру, що зменшує витрати на створення свідоцтва про народження. За заявою абітурієнти отримують первинне свідоцтво про державну реєстрацію. З метою зменшення фінансового навантаження на продукцію, сертифіковану за стандартом, необхідно зменшити кількість повторюваних сертифікатів, які громадяни отримують у разі збитків, які можуть бути досягнуті за рахунок витягів, а також, у разі необхідності, можливість видачі нових сертифікатів виключно до відділу. Безумовна гарантія того, що заяви про державну реєстрацію будь-якого виду та документи будуть подаватися в електронному вигляді через онлайн-сервіс у простій та доступній формі.

Це означає, що заява подається через поріг «Заяви за Законом про державний реєстр актів цивільного стану» [44], який подається відповідно до процедурних правил надання адміністративних послуг на території дії громадянського стану. Цей метод дозволяє громадянам використовувати Інтернет для:

- звернутися до органу реєстрації актів цивільного стану із заявою про державну реєстрацію, поновлення та визнання недійсними народжень, шлюбів, розлучень, зміни імені та смерті, повторного оформлення свідоцтв про реєстрацію та актів;
- оплатити послуги реєстру через платіжну систему.
- подання запитів на модифікацію, удосконалення та утилізацію вентиляційної системи у форматі, що дозволяє роздрукувати або прочитати ці документи в електронному форматі;
- подати необхідні документи до служби реєстрації громадян служби реєстрації мешканців.
- заплануйте візит та вкажіть правильну дату та час.

На жаль, ці послуги не можуть бути визначені за всіма параметрами, оскільки ними не можна швидко та легко скористатися, тому заявники часто залишаються

онлайн у органах державного реєстру. Наші громадяни мають бути навчені цифровій грамотності і тому мати цифровий електронний підпис та середовище для передачі цих заяв в електронному вигляді тощо.

Тому рекомендується, щоб повноваження держави реєструвати народження, шлюби, розлучення та смерть були передані муніципалітетам, а нотаріуси повинні мати можливість посвідчувати шлюби та розлучення. Народження та смерть мають бути зареєстровані в електронному та автоматичному вигляді протягом від 3 до 30 днів. Заявки на всі види членства необхідно подавати через веб-портал. Необхідно створити належні умови для того, щоб кандидати до КСА мали змогу подавати такі заяви за допомогою адміністратора.

Виконання деяких муніципальних завдань орієнтоване на інтереси місцевого населення при виконанні цих завдань. Чинне законодавство розширює межі компетенції муніципалітетів. Організаційна автономія основних муніципальних органів (муніципалітетів та їхніх установ) дозволяє їм приймати рішення про власну організацію, реагувати на потреби муніципалітетів та забезпечувати ефективне управління.

Тому у сфері державної реєстрації свідоцтв про народження пропонуються такі послуги: «реєстрація народження, шлюбу, розлучення, зміни прізвища, смерті; вести єдину електронну базу даних: Національний реєстр актів цивільного стану; зміна документів про сімейний стан; продовження та знищення цивільних документів; виконувати ухвали суду про прийняття та визнання рецидиву; повторна видача сертифікатів ЦНАП та протоколів засідань; створення та ведення архіву Реєстру актів цивільного стану протягом 75 років з дня його створення; отримання документів, виданих судовими органами, нотаріусами та судами для виставлення апостилів; підготовка документів для використання в суді; юридична допомога при отриманні цивільних документів за кордоном» [47].

Існує нагальна потреба в новому виді актового запису цивільного стану: зміна статі.

Свідоцтво про шлюб також не може бути змінено, оскільки одностатеві шлюби заборонені чинним законодавством, що суперечить Конвенції про шлюб.

Процес перерозподілу документів серед трансгендерних людей може бути здійснений лише за допомогою відповідного документа, який ми рекомендуємо відповідно до Закону про перехід трансгендерів.

Вирішення цієї проблеми можна знайти лише в тому випадку, якщо зміна статі громадянина пов'язана з подіями, що змінюють його сімейний стан і є об'єктом обов'язку державної реєстрації. Згідно з цим положенням, розлучення має бути внесено до державного реєстру на підставі зміни статі одного з подружжя.

Відсутність своєчасного вирішення нових умов призводить не тільки до порушень громадянських прав, а й до сімейних трагедій, пов'язаних з деталями розгляду правових питань.

За результатами аналізу процесу внесення змін до свідоцтва про народження, пов'язаного зі зміною статі, було зроблено висновок про необхідність доповнення переліку видів актів цивільного стану для зміни статі. (див. рис. 3.2).



Рис. 3.2. Запропоновані види актових записів цивільного стану

Примітка. Сформовано автором

Таким чином, сімейний стан є таким самим, як і стан людини, відображає її соціальний, правовий, сімейний, політичний та інший статус і передає загальний образ як особистості, так і особистості як частини суспільства.

Надання якісних послуг споживачам має динамічний характер і залежить від того, як вони сприймають сервіс в момент споживання, а також від їх очікувань і очікуваного використання сервісу як продукту. Таким чином, послуги повинні надаватися на основі таких принципів, як законність, ефективність, доступ до інформації, зменшення кількості сертифікатів та інших документів, необхідних для використання послуг, а також процесуальні заходи та відповідальність установ, що надають АП.

Реєстр заяв та реєстрацію зміни прізвища пропонується залишити правоохоронним органам, передавши з регіональних органів Мін'юсту до регіональних органів Національної імміграційної служби, які мають внести зміни до ЗУ.

.

Процедури надання адміністративних послуг, які ми рекомендуємо, конкретизація змісту цих послуг та умови розгляду заяв в установах.

В даний час Міністерство юстиції підтримує понад двадцять унікальних державних програм, які взаємодіють з комп'ютерними системами інших ДУ. Зокрема, йдеться про Закон про державний реєстр актів цивільного стану, який є державним реєстром документів цивільного стану, тому основне завдання, яке необхідно вирішити, - це забезпечення доступу до реєстру всім органам реєстрації актів цивільного стану, які ми пропонуємо, а також технічних можливостей для проведення державного реєстру.

«Адміністратором Програми призначено офіційну компанію яка вимірює питання, що здійснює розробку, впровадження та супровід програмного забезпечення для програм, відповідає за їх технічну підтримку, збереження та захист, застосовує заходи технічної та технічної безпеки, блокує та анулює доступ до таких програм та інші заходи, встановлені законом (заходи)» [6].

Умови надання АП складаються відповідно до Закону України. В результаті вони пропонують: «1) назви послуг та причини покупки; 2) органи, відповідальні за надання АП, обсяг їх компетенції у цій сфері, 3) перелік документів для

використання окремими адміністративними послугами та пов'язані з ними вимоги; 4) тривалість трудових відносин» [3].

Дуже важливим є створення призначеного для користувача інтерфейсу з метою швидкого отримання необхідної інформації та організації інформаційних заходів з громадськістю щодо можливості отримання адміністративних послуг в електронному форматі.

Також необхідно, щоб держава здійснювала нагляд за діяльністю установ, що надають ці послуги, їх працівників та інших учасників послуг, що пропонуються в даній сфері. Положення про надання адміністративних послуг, враховуючи, зокрема, погляди громадянського суспільства та громадськості, мають постійно та безперервно вдосконалюватися з метою підвищення ефективності правових та інституційних методів надання адміністративних послуг та забезпечення можливості електронних форм розподілу.

Веб-портал електронних послуг містить:

- 1) подача документів в електронній формі до Акту державної реєстрації;
- 2) розгляд резюме свідоцтв про народження державного запиту на транскрипцію;
- 3) стан проведення експертизи представлених документів;
- 4) оприлюднення результатів надання АП;
- 5) доступ до інформації та документів відповідно до встановлених законом засобів захисту персональних даних;
- 6) готує та подає заявки на подання тез доповідей в електронному форматі;
- 7) затверджує, копіює та роздруковує заяви, витяги, інші документи та відомості з державного реєстру;
- 8) прийняття адміністративних витрат і витрат на надання інформації про реєстрацію через мережу Інтернет в режимі реального часу через платіжні системи;
- 9) управління особистим кабінетом.

АП, що надаються за допомогою ІТ, базуються на їх злитті, системності та стандартизації.

Міжнародний досвід показав, що технології електронного урядування підвищують ефективність та якість надання адміністративних послуг, знижують корупцію, зменшують адміністративне навантаження на громадян, посилюють демократію та конкурентоспроможність. Доступність та прозорість (на противагу корупції) є основними вимогами до державних послуг для громадян та бізнесу, які ефективно досягаються завдяки впровадженню онлайн-сервісів.

При успішній реалізації планів представників влади по впровадженню системи сервісу, ви зможете отримати необхідну інформацію онлайн в будь-який час без черг і негативних емоцій. Перш за все, онлайн-сервіси повинні бути доступними та зрозумілими для всіх. Тому що тільки швидкість зв'язку допоможе створити належні умови для підвищення рівня життя більшості громадян.

На практиці впровадження онлайн-сервісів означає, що для користувачів створюються такі нові сервіси: «легкий та швидкий доступ до повної, актуальної, точної та достовірної інформації про Сервіс через мережу Інтернет; заповнювати електронні форми документів, необхідних для використання Сервісу; інформувати замовника в режимі онлайн про результати обробки та ефективність сервісу; результати надання послуг в електронному форматі; при необхідності здійснюється онлайн-оплата наданих послуг» [51].

Тому весь процес надання ЕП, від ідентифікації замовника до зберігання (зберігання) файлів, має бути переведений в електронну форму, яка надає таке юридичне значення та обґрунтованість.

Основними вимогами для забезпечення ефективної організації надання АП за допомогою онлайн-сервісів наведені:

- наявність можливості (доступності) та бажання (зрозумілості, обізнаності) отримувачів послуг (фізичних та юридичних осіб) скористатися відповідними послугами через онлайн-сервіс;
- наявність законодавчої бази для умов надання адміністративних послуг, пов'язаних з е-послугами;
- належне забезпечення виконавчими та муніципальними послугами, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, які використовують

інформаційно-комунікаційні технології, програмне забезпечення, яке відповідає гармонізованим стандартам якості та має відповідні технічні характеристики;

- налагоджувати зв'язок між поліцією, муніципалітетами та іншими постачальниками державних послуг, забезпечувати доступ до баз даних зацікавлених осіб, координувати інформаційні та комунікаційні системи різних органів влади для того, щоб вони могли спілкуватися через Інтернет

- забезпечувати безпеку зберігання персональних даних в інформаційно-комунікаційних системах постачальників послуг, перевіряючи достовірність інформації, що зберігається в цих базах даних.

Ми вважаємо, що було б бажано, щоб усі органи виконавчої та місцевої влади, які надають послуги правозахисним організаціям, не рідше одного разу на рік оприлюднювали щорічний звіт про надання адміністративних послуг у ЗМІ та проводили публічну дискусію щодо даних у звітах. органи влади, посадові особи та фізичні та юридичні особи. Результати консультації мають бути використані для покращення якості надання адміністративних послуг та правил користування.

У наш час регулювання адміністративного судочинства в Україні зазвичай здійснюється на рівні законодавства, де особливо актуальним є захист законних прав та інтересів фізичних осіб. «Адміністративний процесуальний закон України, прийнятий 16 листопада 2021 року, досі не набрав чинності (через 18 місяців після публічного оголошення) як загальноправовий інструмент регулювання процесуальних відносин між фізичними особами (фізичними та юридичними особами) та адміністрацією, тому дуже важливо привести чинне законодавство у відповідність до його принципів та правил. Принципи і правила цього Загального закону мають переважну силу над усіма іншими положеннями» [19].

Тому пропонується прийняти нову редакцію законів України. На практиці найбільш поширеними проблемами в АП судових органів України є структурні (зокрема, проблеми з оплатою) та процедурні проблеми (зокрема проблеми, пов'язані з термінами, проблеми, пов'язані зі скаргами на діяльність та рішення надавачів АП тощо).

ВИСНОВКИ

Організація роботи з вихідним кодом як частина процесу управління полягає в створенні оптимальних умов для всіх видів роботи з джерелами, починаючи від створення або отримання документа і закінчуючи його відправкою на видалення або зберігання. Це важлива складова забезпечення ефективного функціонування ДУ. Слабка теоретична і практична підготовка багатьох працівників, які недостатньо обізнані про складність методів, прийомів роботи з документами і в ряді випадків ігнорують вимоги державних нормативних актів з оформлення документів, призводять до поганого визнання рішень з управління організацією в державному секторі.

Організація дозвільної роботи в ДУ передбачає дотримання принципу диференціації документів в даній галузі і підвідомчих їй органах і установах, конкретної виробничої діяльності і загального управління відповідно до адміністративних функцій. У ДУ в залежності від обсягів передачі документів, технічного оснащення, географічного положення і кількості осей може використовуватися централізована діловодство повністю або частково, а всі пов'язані з документами технічні процеси зосереджені в спеціальній службі діловодства.

Департамент державної реєстрації та його регіональні підрозділи надають понад 60 авторизованих адміністративно-реєстраційних послуг, які використовують можливість реєстрації, офіційної електронної букмекерської контори та онлайн-чату.

Багаторівнева модель надання АП покликана забезпечити практичну реалізацію та реалізацію сучасних послуг високої якості, економічно вигідних та доступних для громадян району. Вони також дозволяють громадянам на свій розсуд обирати мету цієї послуги (муніципалітет чи нотаріус) та користуватися цими послугами за короткий проміжок часу та безкоштовно/або сплативши адміністративний збір, доступний усім. За бажанням фізичних та юридичних осіб реєстрація народжень та смертей здійснюється безкоштовно за короткий проміжок

часу через онлайн-сервіс. У відносинах між державою, бізнесом, інститутами і державними службами необхідно боротися з корупцією в адміністрації, яка є основною причиною невдоволення громадян якістю наданих АП. Це означає, що громадянин України має можливість обирати, де отримати ці послуги та де вони будуть надаватися найвищим та найпривабливішим способом, що повністю відповідає ідеології адміністрації на різних рівнях. Чим більше людей буде задіяно в адміністрації, тим якіснішим буде сервіс, що конкурує одночасно за право на якісні послуги, тобто право на якісні послуги.

Якість АП, що надаються державними органами населенню, може бути покращена шляхом надання громадянам послуг єдиного вікна.