

Таблиця 2. Спрощена система розрахунку коефіцієнта чистого стабільного фінансування

Доступне стабільне фінансування (джерела коштів)		Необхідне стабільне фінансування (напрямки використання коштів)	
Назва	Фактор	Назва	Фактор
Інструменти капіталу 1го та 2го рівнів Інші привілейовані акції та інструменти капіталу понад дозволений обсяг капіталу 2го рівня, із реальним строком погашення 1 рік та більше Інші зобов'язання із реальним строком погашення 1 рік та більше	100%	Готівкові кошти Короткострокові незабезпечені інструменти, що активно торгуються (менше 1 року) Цінні папери із зворотнім репо Цінні папери із залишковим строком погашення менше 1 року Невідновлювальні кредити фінансовим установам із залишковим строком погашення менше 1 року	0%
Стабільні депозити роздрібних клієнтів та клієнтів малого бізнесу (безстрокові або із залишковим строком менше 1 року)	90%	Боргові цінні папери, випущені або гарантовані урядом, центральним банком та ті, що мають коефіцієнт ризику 0% для цілей платоспроможності	5%
Менш стабільні депозити роздрібних клієнтів та клієнтів малого бізнесу (безстрокові або із залишковим строком менше 1 року)	80%	Інструменти, що для цілей платоспроможності мають коефіцієнт ризику 20% та строк погашення понад або 1 рік	20%
Оптове фондування, надане нефінансовими корпоративними клієнтами, урядом, центральними банками, установами державного сектору (безстрокові або із залишковим строком менше 1 року)	50%	Золото Кредити нефінансовим корпоративним клієнтам, уряду, центральним банкам та установам державного сектору із строком погашення менше 1 року	50%
Всі інші зобов'язання та елементи капіталу	0%	Житлова іпотека та інші активи, що мають коефіцієнт ризику 35% для цілей платоспроможності	65%
		Інші кредити роздрібним клієнтам та малому бізнесу із строком погашення менше 1 року	85%
		Всі інші активи	100%
		Позабалансові статті	5%

**Література**

1. Закон України «Про банки і банківську діяльність», стаття 66. ВВР, 2001, №5–6, ст. 30  
 2. Закон України «Про Національний банк України», стаття 58. ВВР, 1999, №29, ст. 238  
 3. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні. Затверджена постановою Правління НБУ №368 від 28.08.2001 (зі змінами)  
 4. Методика розрахунку економічних нормативів регулювання діяльності банків в Україні. Затверджена постановою Правління НБУ

№315 від 02.06.2009 (зі змінами)  
 5. International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: A Revised Framework. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.bis.org/publ/bcbs128.htm>  
 6. Basel III: International framework for liquidity risk measurement, standards and monitoring. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.bis.org/publ/bcbs188.htm>  
 7. Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.bis.org/publ/bcbs189.htm>

І.І. РЕПІН,  
 к.т.н., старший науковий співробітник НДЕІ,  
 І.В. МОЛЧАНОВА,  
 НДЕІ

# Реформування системи надання адміністративних послуг – новий якісний етап їх розвитку

*Обґрунтовано основні напрями, мету і завдання реформи системи надання адміністративних послуг та її вплив на якість обслуговування споживачів.*

**Ключові слова:** реформування, адміністративні послуги, реєстр, моніторинг, дозвільні центри, веб-портал, електронний уряд, якість послуг.

*Обоснованы основные направления, цель и задания реформы системы административных услуг и их влияние на качество обслуживания пользователей.*

**Ключевые слова:** реформирование, административные услуги, реестр, мониторинг, разрешительные центры, веб-портал, электронное правительство, качество услуг.

*Basic directions are reasonable, sweep and task of reform of the system of grant of administrative services and her influence on quality of maintenance of consumers.*

**Keywords:** *reformation, administrative services, register, monitoring, permissive centers, web-portal, electronic government, quality of services.*

**Постановка проблеми.** На сьогодні одним із пріоритетів України є розвиток інформаційного суспільства, яке можна визначити як орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічного суспільства, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати змогу кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого і суспільного розвитку та підвищення якості життя.

Реформи у сфері надання адміністративних послуг Президентом та Урядом України надається значна увага як важливій ланці курсу економічних реформ. З реформуванням адміністративних послуг пов'язані заходи по дерегуляції, спрямованої на поліпшення бізнес-клімату в країні, інвентаризації платних та безоплатних адміністративних послуг; підвищенню якості надання послуг на основі впровадження сучасних організаційних і технологічних форм за принципом «єдиного вікна» та «електронної черги», реалізації комплексних пілотних проектів з реформування сфери надання адміністративних послуг, створення єдиного загальнодержавного та регіональних веб-порталів адміністративних послуг та ін.

**Аналіз досліджень та публікацій.** На важливість дослідження адміністративних послуг та їх місця у забезпеченні прав, свобод і законних інтересів громадян наголошують провідні науковці: В. Авер'янов [1, 2], О.Бандурка [3, 4], В. Коняєва [5], А. Селіванов [6], В. Тимощук [7], М. Тищенко [4] та ін.

Сучасний етап розвитку українського суспільства позначився активним запровадженням європейських стандартів, зміною принципів і форм відносин між владою і громадою (громадянами), впровадженням нової філософії державно-управлінської діяльності, суть якої полягає не в управлінні суспільством, а в наданні послуг, у «служінні» інтересам суспільства і людини. Проте, незважаючи на численні досягнення у демократичних перетвореннях, досі відсутнє чітке регламентування процедурного аспекту відносин особи і влади, не визначено засади діяльності та відповідальність органів влади у сфері надання адміністративних послуг, не врегульовано всі процедурні питання їх платності та ряд інших проблем функціонування системи адміністративних послуг.

**Мета статті** – наукове обґрунтування напрямів реформування системи адміністративних послуг та визначення основних механізмів підвищення якості надання послуг.

**Викладення основного матеріалу.** Реформування системи надання адміністративних послуг є одним з важливих напрямів програми економічних реформ України на 2010–2014

роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава». Основними напрямками реформи системи адміністративних послуг визначені такі:

- нормативно-правове упорядкування організації надання адміністративних послуг;
- «інвентаризація» адміністративних послуг та обґрунтоване регулювання дозвільної системи;
- підвищення якості надання адміністративних послуг на основі використання сучасних інформаційних технологій, надання послуг за принципом «єдиного вікна» та створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- створення єдиного загальнодержавного веб-порталу адміністративних послуг;
- забезпечення постійного моніторингу системи надання адміністративних послуг.

Відсутність чіткого визначення поняття адміністративних послуг, суб'єктів їх надання, розмежування адміністративних та господарських послуг, у тому числі – платних і безкоштовних, призвело до необґрунтованої комерціалізації цієї сфери. По суті, місцеві органи влади почали перетворюватися на монополні бізнес-структури, які придумували нові можливості для заробітку. Станом на початок 2010 р. в Україні налічувалось близько 12 тисяч підприємств, зайнятих наданням послуг фізичним та юридичним особам. Для ведення підприємницької діяльності вимагалась необґрунтовано велика кількість дозволів та ліцензій. Наприклад, для будівництва одного заводу вимагалось близько 300 ліцензій.

Протягом 2010 та 2011 року було прийнято низку урядових рішень [8–10], спрямованих на упорядкування, удосконалення дозвільної системи та підвищення якості надання адміністративних послуг. Зокрема, зазначені рішення були спрямовані на скорочення кількості видів діяльності та робіт, які необґрунтовано вимагали дозволів і підлягали ліцензуванню. В результаті відбулося зменшення на 44 відсотки кількості платних послуг, що надаються органами виконавчої влади та підпорядкованими їм бюджетними установами; зменшилося навантаження на фізичних осіб та суб'єктів господарювання шляхом скорочення на 36 відсотків кількості платних адміністративних послуг, що надаються центральними органами виконавчої влади та їх територіальними органами;

Важливим механізмом упорядкування переліків адміністративних послуг, їх «інвентаризації», реалізації ведення єдиного обліку всіх послуг, що надаються державними органами, зокрема органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування у відповідності їх функцій та повноважень є створенням Реєстру адміністративних послуг. Його розроблення та функціонування передбачалось постановою Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532 «Про затвердження Положення про реєстр державних та адміністративних послуг». Держателем Реєстру було визначено Головне управління державної служби України, а Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу – його технічним адміністратором. Норми-

тивною базою для формування Реєстру є затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.06 р. № 90 Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Спроба створення Реєстру адміністративних послуг на той час не була успішною, оскільки в самому Положенні про Реєстр мали місце певні концептуальні, методичні та організаційні протиріччя, зокрема в ньому стверджувалось, що Реєстр державних послуг є невід'ємною частиною Реєстру державних функцій, який представлявся як електронна база даних функцій, які виконуються органами виконавчої влади. Навіть на понятійному рівні були відсутні чіткі розмежування між визначеннями: «державна функція», «державна послуга», «адміністративна послуга». Таким чином, цей Реєстр не досяг мети його створення, оскільки не забезпечив упорядкування системи адміністративних послуг, не створив умови для обліку їх надання усіма адміністративними органами: центральними органами виконавчої влади (ЦОВВ), місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Аналіз стану створюваного Реєстру адміністративних послуг показав наявність ряду проблем щодо виконання ним визначених функцій і завдань. Наявні в ньому дані не відображають реальні переліки адміністративних послуг та достовірні реквізити, які характеризують кожну послугу (платність, безоплатність, підстави надання тощо).

Зазначені недоліки розроблення Реєстру адміністративних послуг показали, що його створенню має передувати відповідна організаційна, аналітична та методична робота. З урахуванням аналізу стану надання адміністративних послуг усіма суб'єктами їх надання та вимог до створення Реєстру визначені основні етапи підготовчої роботи до початку формування Реєстру, у тому числі:

- 1) визначення мети, принципів та функцій Реєстру адміністративних послуг;
- 2) формування чіткої системи організації та правових норм щодо суб'єктів надання адміністративних послуг, зокрема щодо порядку делегування повноважень з надання адміністративних послуг;
- 3) упорядкування переліків адміністративних послуг шляхом удосконалення дозвільної системи, вилучення необґрунтованих «надуманих» послуг, необґрунтовано встановленого розміру оплати адміністративних послуг тощо;
- 4) формування чіткої організаційної системи суб'єктів надання адміністративних послуг, зокрема правових норм делегування повноважень;
- 5) ретельний аналіз та уніфікація найменувань адміністративних послуг;
- 6) перевірка правових підстав надання адміністративних послуг, підстав встановлення розміру плати (адміністративного збору) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі).

Організаційними можливостями та методичною базою виконання зазначених завдань володіє Міністерство економіч-

ного розвитку і торгівлі (Мінекономрозвитку) України. Постановою Кабінету Міністрів України від 5 грудня 2011 р. було доручено Міністерству економічного розвитку і торгівлі забезпечити функціонування з 1 лютого 2012 р. Реєстру адміністративних послуг, зобов'язавши міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, місцеві державні адміністрації своєчасно подати Мінекономрозвитку інформацію про адміністративні послуги, що надаються ними, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, і територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади. Зазначеною постановою затверджено також Положення про Реєстр адміністративних послуг. При цьому, постанова Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532 втратила чинність.

Реєстр адміністративних послуг – це єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими адміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування. Згідно Положення про Реєстр адміністративних послуг [8] Реєстр формується з метою ведення обліку адміністративних послуг, забезпечення вільного доступу до інформації про суб'єктів надання таких послуг, а також порядку, умови та розміри плати за їх надання. Створення цього реєстру також є одним з кроків щодо реалізації ідеї «електронного урядування». Головне завдання цієї реформи – концентрація на якості послуг, що надаються владою громадянам і підприємствам.

Максимальна зручність, доступність інформації та прозорість – головні принципи, які реалізує Реєстр адміністративних послуг. Кожен охочий зможе дізнатися про вартість будь-якої адміністративної послуги, що надається міністерствами і відомствами платно, а також побачити список послуг, які органи влади зобов'язані надавати безкоштовно.

- Для реалізації функцій Реєстр містить інформацію про:
- 1) назви адміністративних послуг;
  - 2) правові підстави надання адміністративних послуг;
  - 3) суб'єкта надання адміністративних послуг;
  - 4) розмір плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі);
  - 5) результат надання адміністративної послуги;
  - 6) інші відомості, визначені Кабінетом Міністрів України.

Для зручності фізичних та юридичних осіб – користувачів адміністративних послуг перелік адміністративних послуг, які надаються ЦОВВ доцільно в реєстрі представляти двома розділами: «послуги ЦОВВ платні» та «послуги ЦОВВ безкоштовні». При цьому в розділі платних послуг необхідно вказати нормативно-правові акти, відповідно, до яких визначаються порядок, умови та розмір плати за їх надання.

Формування Реєстру адміністративних послуг здійснюється на основі переліків адміністративних послуг, представлених центральними та місцевими органами виконавчої

влади та органами місцевого самоврядування. Аналіз представленої інформації показав необхідність чіткої уніфікації найменувань послуг, недопущення розбиття однієї послуги на декілька (які фактично є етапами підготовки однієї послуги) тощо. Необхідно також забезпечити формування стандартних переліків відповідних адміністративних органів. Така робота проведена Київською міською державною адміністрацією, в результаті якої переліки адміністративних послуг по кожній із 10 райдержадміністрацій складається із 71 адміністративної послуги.

Перелік суб'єктів надання адміністративних послуг, який занесений до Реєстру складено у відповідності з чинним законодавством та нормативно-правовими актами, що включає надання адміністративних послуг суб'єктами господарювання.

Включення до Реєстру розміру плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі) дозволяє споживачам адміністративних послуг контролювати правильність встановлення вартості наданої їм послуги. З іншого боку, при наданні інформації щодо вартості платних адміністративних послуг адміністративні органи – суб'єкти надання адміністративних послуг повинні строго керуватись законами України щодо підстав та розмірів надання платних послуг з урахуванням Методики встановлення собівартості адміністративних послуг.

Результат надання адміністративної послуги має уніфіковану назву згідно відповідних законодавчих та нормативно-правових актів (ліцензія, дозвіл, реєстрація тощо).

Обов'язковим атрибутом Реєстру є інформація про наявність стандарту адміністративної послуги та його реквізити. Розроблення та затвердження стандартів надання адміністративних послуг здійснюється згідно методичних рекомендацій про розроблення стандартів адміністративних послуг. Зазначеними рекомендаціями, зокрема, передбачено, що стандарт адміністративної послуги повинен містити інформацію про таку послугу та процедуру її надання, у тому числі умови та відповідальних осіб, а також забезпечити мінімізацію витрат часу та інших ресурсів одержувача послуг. До Реєстру можуть бути занесені інші відомості, визначені Кабінетом Міністрів України.

Значну частину адміністративних послуг становлять так звані «документи дозвільного характеру у сфері господарської діяльності». Починаючи з 6 вересня 2005 року, з часу прийняття Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», розпочалося централізоване створення єдиних дозвільних центрів (ЄДЦ), які діють за принципом організаційної єдності в одному приміщенні. І хоча ця політика була спрямована на покращення умов для отримання адміністративних послуг лише суб'єктами господарювання, вона загалом відбувалася згідно загальних підходів до створення універсамів послуг. Постановою Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської

діяльності» від 21 травня 2009 року № 526 було затверджено перелік з 66 документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності, що видаються виключно через дозвільні центри.

В дозвільному центрі облаштовуються місця для відвідувачів, а також архіви. Визначено перелік представників місцевих дозвільних органів, що беруть участь у роботі дозвільних центрів. Режим роботи встановлюється залежно від кількості осіб, що перебувають на обліку в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, кількості звернень та документів, які видаються.

У 2012 році в Києві було відкрито Міський дозвільний центр, здатний задовольнити потреби користувачів адміністративних послуг. На його базі впроваджується комплексний пілотний проект із реформування сфери надання адміністративних послуг на рівні міста. У рамках проекту проведено інвентаризацію та виключено зайві види послуг на міському рівні зі 118 до 100, а на районному рівні – зі 146 до 71 адміністративних послуг.

Ідеологія створення дозвільних центрів поширена на всі адміністративні послуги шляхом створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які забезпечують надання послуг за принципом «єдиного вікна». Районні ЦНАП у м. Києві, як правило розташовані на першому поверсі райдержадміністрацій, обладнані системою електронної черги та інформаційними кіосками. Адміністративні послуги тут надають працівники з 11-ти підрозділів райдержадміністрації, а саме:

- управління праці та соціального захисту населення;
- управління охорони здоров'я;
- управління освіти;
- відділ обліку та розподілу житлової площі;
- відділ будівництва, архітектури та землекористування;
- відділ у справах сім'ї, молоді та спорту;
- відділ приватизації державного фонду управління житлово-комунального господарства;
- відділ регуляторної політики, підприємництва та видачі документів дозвільного характеру;
- відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;
- архівний відділ;
- служба у справах дітей.

У Центрі також розміщено: довідково-консультативну службу; консультативний центр – для надання безоплатної правової допомоги суб'єктам господарювання.

Однією з важливих задач реформування адміністративних послуг є створення єдиного державного веб-порталу адміністративних послуг, який має забезпечити новий, якісний інформаційно-технологічний рівень надання адміністративних послуг, зокрема, можливість подання он-лайн заявки на одержання адміністративної послуги та внесення встановленої плати за її надання із використанням електронних платіжних систем, відстеження стану проходження документів щодо надання адміністративної послуги тощо.

Проектом створення порталу передбачені заходи щодо поетапного переходу на надання послуг в електронній формі через Єдиний портал адміністративних послуг.

Створений Реєстр адміністративних послуг увійде складовою частиною Єдиного порталу, який в свою чергу входить до єдиної інформаційної системи електронного урядування. Основними принципами електронного урядування є: прозорість і відкритість; конфіденційність та інформаційна безпека; єдині технічні стандарти і взаємна сумісність; орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг, деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах; підготовку кваліфікованих державних службовців, які забезпечуватимуть впровадження елементів електронного урядування.

В умовах запровадження адміністративної реформи та реформування системи надання адміністративних послуг особливого значення набуває наявність чіткої достовірної інформації щодо стану організації та якості надання послуг суб'єктами їх надання. Вирішити таке завдання можливо через запровадження системи моніторингу надання адміністративних послуг. З метою визначення інформаційного ресурсу моніторингу адміністративних послуг систематизовані наявні джерела інформації в сфері надання інформаційних послуг, запропоновані вимоги до форми та змісту сайту адміністративних органів щодо надання адміністративних послуг. Дані рекомендації щодо проведення опису кожної адміністративної послуги, складу і змісту переліку обов'язкових відомостей, що рекомендуються до включення в розділі довідкової інформації веб-сайту та переліку відомостей про адміністративну послугу. Зважаючи на те, що у державній статистичній звітності, відсутні дані щодо надання адміністративних послуг, особливої актуальності набуває формування статистики надання адміністративних послуг. Тому запропоновано доповнити розділ веб-сайту ОБВ «адміністративні послуги» формою щоквартальної звітності «Звіт про підсумки надання адміністративних послуг». Також є необхідним і доцільним проведення регулярного (щоквартального) обстеження адміністративних органів щодо надання ними адміністративних послуг. За результатами таких обстежень проводиться моніторинг надання адміністративних послуг, в тому числі аналіз реалізації заходів щодо її реформування.

### Висновки

Створений Реєстр адміністративних послуг вирішує ряд важливих завдань удосконалення системи адміністративних послуг. В процесі його актуалізації необхідно поліпшити його сервісні функції для користувачів Реєстру, зокрема варто скористатися західними підходами до «реєстрізації» таких послуг. Адміністративні послуги там «грубують» за моделями конкретних життєвих ситуацій (зміна місця проживання, прізвища, втрата всіх документів, оформлення ав-

томобіля, будівництво будинку тощо), тобто потрібно структурувати Реєстр не тільки за суб'єктами надання адміністративних послуг, а і за предметними групами послуг.

При формуванні переліків адміністративних послуг та скороченні їх кількості важко уникнути елементів суб'єктивізму в оцінці якоїсь послуги як «зайвої та надмірної» із певної невизначеності меж державною відповідальністю, цілей та інструментів державної політики. Сам перелік адміністративних послуг та їхньої вартості покликаний обмежити свавілля чиновників щодо запровадження нових адміністративних послуг та визначення їхньої вартості. Інакше кажучи, створити, тим самим, своєрідну систему обліку та контролю, і в, першу чергу, стосовно коштів, отриманих за надання адміністративних послуг. Однак, реєстр – це не Закон, він лише «впорядковує» існуючий стан справ, тому необхідно законодавчо закріпити вичерпний перелік адміністративних послуг.

Досвід роботи із видачі документів дозвільного характеру свідчить – його нормативно-правове забезпечення не встигає за потребами дозвільної системи, яка реформується, а сфера підприємництва потребує у цьому напрямку підтримки Уряду.

### Література

1. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / За заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К.: Факт, 2003. – 384 с.
2. Авер'янов В. Система органів виконавчої влади: проблеми реформування у світлі конституційних вимог / Електронна бібліотека юридичної літератури: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://pravoznavec.com.ua/period/chapter/2/30/1094#chapter>.
3. Адміністративне право України: Підручник / За заг. ред. О.М. Бандурки. – Харків: Вид-во НУВС, 2004. – 480 с.
4. Бандурка О. М. Адміністративний процес: Підручник для вищих навч. закл / О. М. Бандурка, М. М. Тищенко. – К.: Літера ЛТД, 2002. – 288 с.
5. Коняєва В. В. Удосконалення кваліфікаційних вимог щодо державних послуг / Актуальні проблеми державного управління: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Ardu/2008\\_2/doc/1/11.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ardu/2008_2/doc/1/11.pdf).
6. Селіванов А. О. Адміністративний процес в Україні: реальність і перспективи розвитку правових доктрин / А.О. Селіванов. – К.: Ін Юре, 2000. – 68 с.
7. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор – упорядник В. П. Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 5 грудня 2011 р. № 1274 «Про Реєстр адміністративних послуг».
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 05.01.2011 р. № 33 «Деякі питання надання платних адміністративних послуг».
10. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 р. № 1076-р «Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг».