

Ющенко Маргарита Вікторівна

*аспірант Одеського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління
при Президентові України
ORCID: 0000-0002-5253-7323
e-mail: margaritayushchenko@ukr.net*

**ДОСВІД ГРУЗІЇ У СФЕРІ ДРАЦС ТА МОЖЛИВОСТІ
ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ В УКРАЇНІ**

Розглянуто досвід Грузії у розбудові механізму надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану. Доведено перспективи адаптування досвіду Грузії для України. Визначено необхідність введення у вжиток критеріїв якості послуг, що надаються владою громадянам в органах ДРАЦС.

Ключові слова: адміністративні послуги; електронні послуги; взаємодія з громадянами; послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану; органи публічної влади; професійна діяльність.

Постановка проблеми. Однією із найпоширеніших адміністративних послуг в Україні є державна реєстрація актів цивільного стану (далі – ДРАЦС), зокрема реєстрація народження та смерті, шлюбів та розлучень, зміна імені фізичної особи тощо. Орієнтація на запровадження сервісної моделі держави, що поступово реалізується в Україні, суттєвим чином вплинула на систему надання адміністративних послуг у галузі реєстрації актів цивільного стану. Відповідні послуги поступово передаються до органів місцевого самоврядування, впровадженій принцип єдиного вікна у форматі центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), реалізується низка експериментів та проєктів у цій галузі, зокрема проєкти “Е-Малятко”, “Шлюб за добу”. Зазначене значною мірою наблизило Україну до європейських стандартів розвинених країн світу у цій сфері, зокрема щодо запровадження принципів прозорості, відкритості та підзвітності.

Однак глибина та темпи відповідних змін поки що, як свідчать численні опитування, не повною мірою відповідають очікуванням громадян. Черги у відділах ДРАЦС та ЦНАП, велика кількість різноманітних платежів тощо досі зумовлюють чимало проблем, що потребують негайного вирішення. У той самий час реформування системи надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС може суттєво сприяти збільшенню довіри до органів влади.

Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [1], нової редакції Закону України “Про державну реєстрацію актів цивільного стану” [2], Указу Президента України “Про деякі заходи із забезпечення якісних публічних послуг” [3], передбачено

регулювання відносин, пов'язаних із проведенням ДРАЦС, внесенням до актових записів цивільного стану змін, їх поновленням і анулюванням та забезпеченням належної реалізації прав фізичних та юридичних осіб послуг у сфері надання публічних послуг, створення сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів.

У процесі вироблення напрямів подальшого вдосконалення системи та механізмів надання адміністративних послуг у ДРАЦС суттєве значення має закордонний досвід. Позитивний досвід іноземних держав може сприяти конструктивній модернізації системи надання адміністративних послуг в Україні. Як свідчить міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості надання послуг органами державної виконавчої влади та виконавчими органами місцевого самоврядування, з огляду на потреби споживачів, мають стати розробка та впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, які призводять до створення ефективності систем менеджменту у якості.

Особливе значення щодо переходу до нової моделі надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану має досвід пострадянських країн, зокрема Республіки Грузія, яка має схожу з Україною спадщину та, відповідно, у процесі розвитку мала вирішувати схожі проблеми. Як і в Україні, так і в Грузії діяла неефективна “радянська” модель реєстрації актів цивільного стану, однак унаслідок системних реформ 2000-х рр. зазначена система була значною мірою перебудована та наближена до світових стандартів у цій сфері. Вивчення досвіду Грузії дасть можливість не тільки впровадження ефективних механізмів надання адміністративних послуг, а й уникнення певних негативних аспектів, із якими може стикнутися Україна в процесі реформування цієї сфери.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню організації надання адміністративних послуг в інших країнах присвячено досить велику кількість досліджень фахівців із державного управління, права, менеджменту тощо. У своїх працях автори розглядають як загальні тенденції розбудови механізму надання адміністративних послуг у країнах ЄС (Ю. Даньшина [4], О. Карпенко [5], І. Коліушко [6], А. Ліпенцев [7], В. Сороко [8], В. Тимошук [9], В. Телицька [10]), так і акцентують увагу на досвіді окремих країн (Н. Васильєва [11], О. Туркова [12]), зокрема Грузії. Досліджено погляди Н. Гагнідзе. У її статті здійснено аналіз нормативно-правових актів, які регулюють відповідні відносини в Республіці Грузії, а саме: Цивільний кодекс Грузії, Закон щодо реформування органів ДРАЦС, також враховано погляди експертів офісу Програми розвитку ООН, які проаналізували надання адміністративних послуг у Грузії за принципом “єдиного вікна”. Одночасно питання дослідження закордонного досвіду надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану є недостатньо дослідженими у вітчизняній управлінській науці, хоча науковий інтерес до означених проблем є досить високим. Поки ще не вирішеним залишається питання систематизації провідного

досвіду та вироблення на цьому підґрунті цілісних рекомендацій щодо модернізації системи надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану.

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми.

З метою покращення якості надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС, доцільним є вивчення досвіду Грузії щодо створення ефективної системи надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану та вироблення загальних рекомендацій щодо впровадження цього досвіду у діяльність українських органів публічного управління. Корисним є досвід Грузії щодо делегування повноважень нотаріусам щодо реєстрації шлюбу та розірвання шлюбу, а також скорочення кількості необхідних документів для реєстрації деяких видів актів цивільного стану, створення інтегрованої електронної мережі, яка забезпечить ефективне використання державних послуг, державними та приватними структурами у режимі реального часу.

Виклад основного матеріалу. Реформа системи надання адміністративних послуг в Україні, зокрема у сфері ДРАЦС, багато в чому ґрунтується на досвіді Грузії. Розбудову сучасного механізму надання адміністративних послуг у Грузії було розпочато 2004 р. після прийняття Закону “Про структуру, повноваження та порядок діяльності уряду Грузії” [13]. Цим нормативно-правовим актом було зазначено необхідність підвищення якості надання адміністративних послуг населенню через впровадження механізмів ринкової економіки; делегування приватним структурам повноважень із обслуговування споживачів за умов збереження контрольних функцій органів публічної влади; введення в дію новітніх технологій та забезпечення якості обслуговування. У цей час розпочинається впровадження системи надання послуг за принципом “єдиного вікна” з метою створення сприятливих умов для задоволення потреб споживачів адміністративних послуг.

Міністерство юстиції Грузії визначило розвиток відповідної системи реєстрації актів цивільного стану як одного з головних пріоритетів реформи. Реформа передбачала раціоналізацію всієї системи фрагментовано, неефективної і нерезультативної системи реєстрації актів цивільного стану, управління і видачу посвідчень особи та паспортів. Реформа системи реєстрації актів цивільного стану була заснована на міжнародному досвіді і спрямована на створення системи, в якій державні послуги надавалися за принципом “єдиного вікна” [14].

Серед успішно проведених Міністерством юстиції Грузії багатьох реформ і новаторських проєктів, Будинок юстиції (House of Justice) посідає особливе місце [15]. Це прозора, відкрита, безперервна сучасна структура, яка пропонує громадянам швидкі, спрощені та орієнтовані на суб’єкта звернення послуги. Там об’єднано більше 300 сервісів, одночасно працює 400 операторів, максимальна пропускна спроможність сервісного центру – 15 000 осіб у день. Головний принцип роботи Будинку юстиції – все на єдиному просторі, тобто всі структурні підрозділи, які надають споживачам послуги, розміщені під одним дахом.

Вартими уваги можна вважати визначені у Грузії базові стратегічні принципи надання послуг:

- формування взаємин із споживачами на основі люб’язності, чесності й порядності;
- повна відкритість та прозорість, забезпечення поінформованості споживачів послуг;
- проведення опитувань та консультацій фізичними та юридичними особами, які стали споживачами адміністративних послуг;
- забезпечення зворотних зв’язків зі споживачами та проведення подальшого визначення ступеня задоволеності споживачів;
- введення в дію різних каналів надання адміністративних послуг;
- комплексні дії та співпраця із удосконаленням механізму надання послуг;
- проведення стандартизації у цій сфері, популяризація цього серед споживачів та публікація результатів роботи за новими стандартами;
- систематичний моніторинг оцінювання якості надання послуг.

Відповідно до основної мети стратегії надання адміністративних послуг, було розпочато організацію електронного врядування як складової комплексного процесу інтеграції до Європейського Союзу та формування системи публічного управління сучасного типу.

Реформа громадянського реєстру почалася в 2004 р., коли Бюро з видачі паспортів, Бюро реєстрації громадян та реєстрації актів цивільного стану були об’єднанні під керівництвом Міністерства юстиції [16]. Об’єднання державних послуг при Мін’юсті не було простим процесом. Передача декількох послуг, таких як видача паспортів і реєстрація місця проживання та реєстрація актів цивільного стану, стали фактично політичним рішенням. Завдяки великим зусиллям інші міністерства (наприклад, Міністерство внутрішніх справ), які надавали відповідні послуги, погодилися, що Міністерство юстиції стане кращим місцем для забезпечення громадян базовою, необхідною документацією.

У 2006 р. було створено автономне Агентство громадянського реєстру (далі – АГР), яке було зареєстровано, відповідно до законодавства Грузії, як юридична особа публічного права. АГР визначило чотири основних напрямки для підвищення ефективності своєї діяльності:

- відремонтувати старі територіальні відділення;
- створити нові будинки одружень у регіонах;
- встановити центральні і резервні комп’ютерні сервери;
- запустити інтегровану мережу, яка з’єднала б всі офіси АГР на всій території Грузії [17].

Для забезпечення надійного функціонування АГР було важливо розробити чіткі правила організаційних процесів. Унаслідок реалізації цих законодавчих ініціатив, АГР оновило і модернізувало свою нормативно-правову базу і зміцнило подальший процес реформ у межах своєї адміністративної системи.

До конкретних послуг, які потребували вдосконалення, належали послуги видачі документів на підставі актів цивільного стану. Для того, щоб підвищити ефективність, полегшити процес об'єднання послуг, скоротити час обробки, а також спростити отримання довідок громадянами в місцях, зручних для них, Відділ реєстрації актів цивільного стану при АГР делегував повноваження з видачі довідок територіальним відділенням. Окрім того, було скорочено кількість документів, необхідних для реєстрації деяких актів цивільного стану, в деяких випадках навіть не було необхідності у фізичній присутності в територіальному відділенні. Також, із метою оптимізації точності бази даних цивільних актів, АГР прийняло рішення цифрувати актові записи про народження і смерті зі своїх архівів.

У 2011 р. був прийнятий новий Закон Грузії “Про цивільні акти” [18]. Відповідно до нього, органами реєстрації актів цивільного стану стали:

а) Агентство по розвитку державних сервісів (далі – Агентство), яке здійснює свої повноваження за допомогою територіальних служб;

б) у межах делегованих повноважень – дипломатичні представництва Грузії у закордонних країнах, створені у дипломатичних представництва третіх країн секції представництва Грузії та консульських установ;

в) у межах делегованих повноважень – нотаріуси.

До повноважень органів реєстрації актів цивільного стану належать:

а) реєстрація народження, встановлення батьківства, усиновлення, реєстрація шлюбу, розірвання шлюбу, зміна імені, смерті;

б) внесення змін, доповнень та виправлень у запис акту цивільного стану;

в) повторна реєстрація акту цивільного стану;

г) визнання недійсним запису акту цивільного стану про народження та смерть тощо.

Особливістю системи реєстрації актів цивільного стану в Грузії є наділення низкою повноважень нотаріусів. Нотаріус має право здійснювати реєстрацію шлюбу та розірвання шлюбу та видавати свідоцтва про здійснену реєстрацію цивільного стану [19].

Структура та організація надання послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану передбачає: створення “фронт-офісу” (зони обслуговування замовників) та “бек-офісу” (зони для співробітників універсамів послуг). Також у Грузії було створення інтегровану електронну мережу, яка дала змогу забезпечити міцну інфраструктурну основу для розробки програмних модулів і протоколів доступу для осіб, що забезпечило ефективне використання державних послуг державними і приватним структурами в режимі реального часу.

Окрім того, АГР стало пропонувати нові види послуг. Агентство ініціювало вдосконалення послуг у будинках одруження. Воно оновило інфраструктуру і побудувало нові будинки одруження в районних центрах. Були надані різні послуги для церемонії укладення шлюбу, наприклад: жива музика, фотографії за бажанням громадян тощо [20].

Загалом у Грузії реєстрація шлюбу безкоштовна. Все, що потрібно при поданні заяви, – це особиста присутність, два свідки (будь-якої статі, національності) і паспорти з відміткою про легальний перетин кордону Грузії.

Шлюбно-сімейне законодавство Грузії, відповідно до ст. 1107 Цивільного кодексу, містить винятковий перелік умов для осіб, бажаючих зареєструвати шлюб: а) згода осіб, бажаючих зареєструвати шлюб; б) шлюбний вік. Зазначені умови є конституційним принципом визнання шлюбу дійсним [21]. При відсутності цих умов шлюб не може бути зареєстрований.

Доцільно зазначити, що особливістю Грузії є інститут свідків і пов'язані з ним значні моменти релігійних відносин (хрещення дітей, зміцнення духовно-родинних зв'язків тощо). Під час реєстрації шлюбу офіційна присутність свідків має значення з тих причин, що іноді з їх допомогою суд може для відновлення ліквідованих матеріалів встановити факт реєстрації шлюбу [22].

Таким чином, на відміну від України, при реєстрації шлюбу не треба чекати великий термін, можна протягом одного дня подати заяву і зареєструвати шлюб. В Україні це можливо лише при певних обставинах або у межах пілотного проекту “Шлюб за добу”. Якщо в Україні максимальний термін реєстрації шлюбу – до року з дня подання відповідної заяви, то в Грузії – два місяці. Для іноземців при реєстрації шлюбу не потрібна перевірка легальності знаходження на території Грузії, у той самий час, як в Україні додатково потрібна відповідь із Державної міграційної служби про легальність знаходження на території України. Тим самим Грузія створила режим лояльності укладення шлюбів як у м. Лас-Вегас (США), де весілля іноземців “поставлено на потік”. На практиці іноземці можуть розписатися практично у будь-якому місці цієї країни – жодних особливих обмежень щодо цього немає. Виїзний шлюб в Грузії коштує всього 170 ларі (приблизно 75 доларів) [23].

Процедура розлучення в Грузії теж набагато простіша, порівняно з Україною. У разі відсутності спірних питань, передбачається видання свідоцтва про розірвання шлюбу на 6-й день після подання заяви про розірвання шлюбу, а не через місяць, як в Україні [24].

На нашу думку, для спрощення процедури реєстрації та розірвання шлюбу в Україні доцільним буде використання досвіду Грузії. Зокрема, можливо адаптувати досвід щодо розірвання шлюбу за відсутності спірних питань між подружжям та неповнолітніх дітей.

При об'єднанні послуг для громадян у всіх його підрозділах було важливо забезпечити задоволеність клієнтів, автоматизувати діяльність у межах установ, створити віртуальну приватну мережу, що сполучає територіальні відділення, і навчити персонал відповідно до стандартів для надання єдиного пакету послуг через Агентство [25].

Одним із пріоритетних напрямків діяльності АГР стала пропозиція нових видів послуг для державних організацій. Із поліпшенням інформаційно-комунікаційних технологій у АГР з'явилася можливість надати різним

громадським організаціям доступ до оновленої і інтегрованої бази даних громадян в онлайн режимі. Це допомогло мінімізувати порушення в базі даних і дало Агентству можливість контролювати несанаційний доступ до нього. АГР також вирішило запропонувати приватному сектору послуги із спільного використання інформації у банківському секторі. Суть такого рішення була в тому, щоб відстежувати помилкові документи, що засвідчують особу, які були видані старою адміністрацією. Думаючи, як прискорити процес реєстрації і знизити кількість помилкових документів під час звернення, провайдери реформи зрозуміли, що більшість громадян швидше будуть взаємодіяти з банком, ніж користуватися послугами з реєстрації. Об'єднавши банківський сектор зі своєю базою даних, управління АГР дозволило операторам банків перевіряти правильність ідентифікованих документів у базі даних АГР. У разі розбіжностей, оператори повинні були призупинити запити клієнтів до тих пір, поки не були надані нові документи, що засвідчують особу. Таким чином, громадян мотивували реєструватись. Окрім того, АГР стягувало з банків певну плату за надання доступу до бази даних. Таким чином, створюючи додаткові доходи для Агентства, кошти, отримані від цих послуг, дали змогу АГР інвестувати в проекти високої значимості – розвиток нових технологій і створення удосконаленої персональної бази даних.

Доцільно зазначити, що зусиллями урядів Грузії поступово був змінений менталітет і громадян, і чиновників. Так, до 2007 р. виписка з реєстру була закритим документом, на сьогодні – це публічний документ. У Грузії на сучасному етапі документи видають без печаток і підписів, що, однак, не призвело до появи підробок, адже справжність документів можна у будь-який час перевірити в режимі онлайн. Такий підхід суттєво спрощує процедуру отримання певного документа. Наприклад, один із таких сервісів – отримання паспорта в Skype [26]. Людина, яка, перебуваючи за кордоном, загубила паспорт, може в Skype звернутися до адміністративного центру, пройти Skype-ідентифікацію, тобто спеціалісти центру звірять її з наявною базою даних і, унаслідок цього, надішлють паспорт поштою. Через 3 дні замовник отримує паспорт у будь-якому куточку світу. Доцільно зазначити, що в Україні цього зробити поки що неможливо через заборону висилання паспорта поштою.

Відповідно, для модернізації механізму надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану на основі грузинського досвіду можна пропонувати такі кроки:

- 1) створення “інтегрованих офісів” (єдиних офісів), де громадяни можуть отримати широке коло публічних послуг;
- 2) у взаємодії з громадянами – забезпечення широкого доступу до послуг за допомогою як стандартних засобів, так і нових технологій, здатних допомогти громадськості отримати послуги в повному обсязі;
- 3) налагодження контролю громадськості за наданням адміністративних послуг та забезпечення зворотного зв'язку між суб'єктами надання

адміністративних послуг і споживачами, створення каналів для системного подання скарг та пропозицій;

4) перегляд діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС та збільшення електронної складової в їх діяльності, зокрема це стосується своєчасного інформування громадян через Інтернет, оскільки на офіційних сайтах органів влади та на Єдиному державному порталі адміністративних послуг дані не завжди вчасно оновлюються;

5) інтеграція базових каналів доступу за послугами (один веб-сайт; один довідковий/контактний номер телефону; спільний офіс із надання послуг);

6) спрощення процедур (зменшення розмаїття у формах заяв) та застосування принципу екстериторіальності під час отримання будь-якої послуги в органах;

7) перегляд принципу добору службовців, які реалізують функції з надання послуг громадянам, окрім професійних якостей, звернення уваги й на особисті якості, адже тісний контакт зі споживачами передбачає вплив людського фактору на сервісну діяльність;

8) моніторинг відвідування споживачами місць обслуговування.

Висновки і перспективи подальших розвідок. На основі дослідження досвіду Грузії необхідно налагодити цілісну систему комунікацій між владою та громадянами та розширення практики використання новітніх технологій у взаємодії зі споживачами. Удосконалення якості надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС є вкрай необхідним в умовах інтеграції України до Європейського Союзу. Це реформування має бути якісним, ефективним, яке сприятиме збільшенню довіри до органів публічної влади, стане близьким до потреб і запитів громадян, відповідно до ознак демократичного суспільства і правової держави. У світовій практиці спостерігається відкритість та прозорість між державою та громадянами під час надання публічних послуг, у той самий час, як в Україні поки що не спостерігається повною мірою ефективна взаємодія між споживачами та надавачами послуг. Досвід Грузії свідчить, що надання адміністративних послуг у максимально короткий період часу та за мінімальних витрат є основним критерієм якості. Натомість в Україні поки що пріоритетним при наданні адміністративних послуг є наповнення державного бюджету.

Грузинський досвід надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС засвідчує, що надання відповідних послуг у Грузії та в Україні відрізняються за змістом та цілями їхнього функціонування. Водночас досвід Грузії є досить корисним для України у процесі вибору оптимальної форми організації надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС, а саме делегування повноважень нотаріусам та надання послуг в електронному вигляді. Враховуючи вищезазначене, необхідно продовжувати вивчати досвід інших країн з метою адаптування його для покращення надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану в Україні. Наступним кроком планується вивчення досвіду Республіки Естонія.

Список використаної літератури

1. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80> (дата звернення: 27.07.2020).
2. Про державну реєстрацію актів цивільного стану : Закон України № 2398-VI від 01.07.2010 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17> (дата звернення: 18.08.2020).
3. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України № 647/2019 від 04.09.2019 р. URL : <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441> (дата звернення: 10.08.2020).
4. Даньшина Ю. В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг // Теорія та практика державного управління. 2011. Вип. 4(35). URL : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis.../cgiirbis_64.exe? (дата звернення: 10.08.2020).
5. Карпенко О. В., Савченко Н. В. Базові детермінанти формування сервісоорієнтованої державної політики: контракціонізм та клієнтизм // Вісник НАДУ. 2017. Вип. 3. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnaddy_2017_3_4.pdf (дата звернення: 10.08.2020).
6. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / І. Б. Коліушко (відп. ред.), В. П. Тимошук (авт.-упоряд.). Київ, 2003. 496 с.
7. Ліпенцев А., Жук А. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Вип. 42 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2015. С. 140—149.
8. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. Київ, 2008. 104 с.
9. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / Швейцар.-укр. проект “Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO”. Київ : Софія, 2012. 124 с.
10. Телицька В. А. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг : дис... канд. наук. з держ. упр. Київ, 2016. 257 с.
11. Васильєва Н. В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 11. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duup_2013_11_5 (дата звернення 20.08.2020).
12. Туркова О. К. Надання електронних послуг в Естонії: адміністративно-правовий аспект // Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. 2016. № 20. С. 60—62.
13. О структуре, полномочиях и порядке деятельности правительства Грузии : Закон Грузии № 3277-Пс от 11.02.2004 г. URL : <https://matsne.gov.ge/ka/document/download/2062/33/ru/pdf> (дата обращения: 18.08.2020).
14. Оказание государственных услуг по принципу “единого окна”: опыт Грузии / ACSH Regional Hub of Civil Service in Astana/ UNDP Empowered lives. Resilient nations. Офис Программы развития ООН. Астана, 2016. 114 с.
15. Будинок юстиції Грузії. URL : <https://www.tourister.ru/world/asia/georgia/city/tbilisi/placeofinterest/25197> (дата звернення: 28.08.2020).
16. Там само.

17. О структуре...
18. О гражданских актах : Закон Грузии № 5562-вс от 20.12.2011 р. URL : <https://matsne.gov.ge/en/document/download/1541247/8/tu/pdf> (дата обращения: 25.07.2020).
19. Там же.
20. Там же.
21. Гражданский кодекс Грузии от 31.10.2018 г. URL : <https://www.twirpx.com/file/2722468> (дата обращения: 18.08.2020).
22. Там же.
23. Басілашвілі М. Б. Проблеми правозастосовної діяльності органів виконавчої влади (на прикладі органів державної реєстрації актів цивільного стану) : дис.... канд. юрид. наук. Харків, 2019. 243 с.
24. Гражданский кодекс...
25. Гагнидзе Н. Реформы в отделах регистрации актов гражданского состояния // Проблемы эффективного управления в Грузии : директивн. док. 2009. С. 5—19.
26. Будинок юстиції...

Статтю подано: 17.09.2020

Статтю схвалено: 14.12.2020

Yushchenko Marharyta Viktorivna

PhD student of the Department of Public Administration and Regional Studies of, Odessa Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

ORCID: 0000-0002-5253-7323

e-mail: margaritayushchenko@ukr.net

GEORGIA'S EXPERIENCE IN THE FIELD OF STATE REGISTRATION OF ACTS OF CIVIL LAW AND THE POSSIBILITY OF ITS USE IN UKRAINE

Problem setting. One of the most common administrative services in Ukraine is the registration of civil status acts, including registration of births and deaths, marriages and divorces, name change of an individual, etc. The focus on the introduction of the service model of the state, which is gradually being implemented in Ukraine, has significantly affected the system of providing administrative services in the field of registration of civil status acts. However, according to numerous surveys, the depth and pace of relevant changes do not fully meet the expectations of the citizens.

Of particular importance for the transition to a new model of administrative services in the field of civil registration is the experience of post-Soviet countries, in particular Georgia, which has a similar heritage to Ukraine and accordingly, in the development process, had to solve similar problems. While studying the experience of Georgia, it is also necessary to avoid certain negative aspects that Ukraine may face in the process of reforming this area.

Recent research and publications analysis. A large number of studies by specialists in public administration, law, political science, namely: O. Bukhanevich, Y. Danshina, O. Karpenko, I. Koliushko, A. Lipentsev, V. Soroko, V. Tymoschuk, V. Telitska, N. Vasilieva, O. Turkova, is devoted to the problem of organization of administrative services in other countries. At the same time, the study of foreign experience in providing administrative

services in the field of registration of civil status is insufficiently studied in domestic management science, although scientific interest in these problems is quite high.

Highlighting previously unsettled parts of the general problem. In order to improve the quality of administrative services in the field of DRACS, it is advisable to study the experience of Georgia in creating an effective system of administrative services in the field of civil registration and develop general recommendations for implementing this experience in Ukrainian public administration.

Paper main body. The reform of the system of providing administrative services in Ukraine, including the field of registration of civil status acts, is largely based on the experience of Georgia.

Among the many reforms and innovative projects successfully implemented by the Ministry of Justice of Georgia, the House of Justice has a special place. It is a transparent, open, continuous modern structure that offers citizens fast, simplified and subject-oriented services. There are more than 300 services combined, 400 operators work at the same time, the maximum capacity of the service center is 15,000 people a day. The main principle of the House of Justice is that everything is in one place, all structural subdivisions that provide services to consumers are located under one roof. The reform of the civil registry began in 2004, when the Passport Office, the Citizens' Registration Office, and the Civil Registry Office were merged under the auspices of the Georgian Ministry of Justice. In 2006, a new semi-autonomous Civil Registry Agency was established.

A feature of the system of registration of civil status in Georgia is the granting of some powers to notaries. The notary has the right to register marriage and divorce and to issue certificates of civil registration.

The structure and organization of the providing of services in the field of registration of civil status creates a "front office" (customer service area) and a "back office" (area for employees of supermarkets).

In addition, AGR began to offer new types of services. The agency initiated the improvement of services in the Wedding Houses. It upgraded infrastructure and built new wedding houses in district centers. Various services were provided for the marriage ceremony, such as live music, photographs at the request of citizens, and so on. The divorce procedure in Georgia is also much simpler. In the absence of disputes, it is envisaged to issue a divorce certificate on the 6th day after filing for divorce, not a month later as in Ukraine.

Public service reform in Georgia has been neither easy nor simple process. The development led to the opening of Public Service Centers, known as the House of Justice, at the regional level and Community Centers at the community level.

Conclusions of the research and prospects for further studies. The analysis of the Georgian experience in the providing of administrative services allows us to conclude that the provision of state services in Georgia and Ukraine differ in content and purpose of their operation. As a rule, the system of providing public services is aimed at properly ensuring the level of social guarantees in society. In world practice, there is openness and transparency between the state and citizens in the provision of public services, and in Ukraine, we do not see the effective interaction between consumers and service providers yet. In addition, it was found that the world practice, on the example of Georgia, is usually focused on the quality of administrative services in the shortest possible time and at the lowest cost, while in Ukraine the filling of the state budget remains a priority.

Thus, the experience of Georgia is quite useful for Ukraine in the process of choosing the optimal form of organization of administrative services in the field of registration of civil status.

Key words: administrative services; electronic services; interaction with citizens; services in the field of registration of civil status acts; public authorities; professional activity.

References

1. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy nadannia administratyvnykh posluh orhanamy vykonavchoi vlady. № 90-r. (2006) [in Ukrainian].
2. Pro derzhavnu reiestratsiiu aktiv tsyvilnoho stanu. № 2398-VI. (2010) [in Ukrainian].
3. Pro deiaki zakhody iz zabezpechennia nadannia iakisnykh publichnykh posluh. № 647/2019. (2019) [in Ukrainian].
4. Dan'shyna, Yu. V. (2011). Zarubizhnyj dosvid otsiniuvannia iakosti nadannia administratyvnykh posluh. *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, Issue 4(35). URL : http://irbis-nbuv.gov.ua/tsg-i-bin/irbis.../tsgiiirbis_64.ekhe?... [in Ukrainian].
5. Karpenko, O. V., Savchenko, N. V. (2017). Bazovi determinanty formuvannia servisno-oriientovanoi derzhavnoi polityky: kontraktsionizm ta kliientyzm. *Visnyk NADU*, Issue 3. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnaddy_2017_3_4.pdffile:///Ts:/Users/User/Downloads/vnaddy_2017_3_4.pdf [in Ukrainian].
6. Koliushko, I. B. (Ed.), Tymoschuk, V. P. (2003). *Administratyvna protsedura ta administratyvni posluhy. Zarubizhnyj dosvid i propozytsii dlia Ukrainy*. Kyiv. 496 p. [in Ukrainian].
7. Lipentsev, A., Zhuk, Yu. (2015). Administratyvni posluhy v Ukraini: poniattia ta sutnist. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia*, Issue 42, pp. 140-149 [in Ukrainian].
8. Soroko, V. M. (2008). *Nadannia publichnykh posluh orhanamy derzhavnoi vlady ta otsinka ikh iakosti*. Kyiv. 104 p. [in Ukrainian].
9. Tymoschuk, V. (2012). *Administratyvni posluhy*. Kyiv: Sofia-A. 104 p. [in Ukrainian].
10. Telytska, V. A. (2016). *Vzaiemodii orhaniv mistsevoho samovriaduvannia ta mistsevykh orhaniv vykonavchoi vlady u sferi nadannia administratyvnykh posluh*. (Candidate's thesis). Kyiv [in Ukrainian].
11. Vasylyeva, N. V. (2013). Dosvid Estonii u nadanni elektronnykh posluh naselenniu. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, № 11. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_11_5 [in Ukrainian].
12. Turkova, O. K. (2016). Nadannia elektronnykh posluh v Estonii: administratyvno-pravovyj aspekt. *Naukovyj visnyk mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu*, № 20, pp. 60-62 [in Ukrainian].
13. O strukture, polnomochoyiakh y poriadke deiatelnosti pravytelstva Hruzyy. № 3277-Ps. 2004 [in Russian].
14. *Okazanye gosudarstvennykh usluh po pryntsypu "edynnoho okna"*: opyt Hruzyy. (2016). Astana. pp. 14 [in Russian].
15. *Budynok iustytisii Hruzii*. (2020). URL : <https://vww.tourister.ru/vorld/asia/georgia/tsity/tbilisi/platseofinterest/25197> [in Ukrainian].
16. Ibid.
17. O structure...
18. O hrazhdanskykh aktakh. № 5562-vs. (2011) [in Russian].
19. Ibid.

20. Ibid.
21. Hrazhdanskyj kodeks Hruzyy. (2018). URL : <https://vvv.tvirpkh.tsom/file/2722468> [in Russian].
22. Ibid.
23. Basilashvili, M. B. *Problemy pravozastosovnoi diial'nosti orhaniv vykonavchoi vlady (na prykladi orhaniv derzhavnoi reiestratsii aktiv tsyvil'noho stanu)*. (Candidate's thesis). Kharkiv [in Ukrainian].
24. Hrazhdanskyj kodeks...
25. Nahnydze, N. (2009). Reformy v otdelakh rehystratsyy aktov hrazhdanskoho sostoianiya. *Problemy efektyvnoho upravleniya v Hruzyy*, pp. 5-19 [in Russian].
26. *Budynok iustytzii...*

Paper submitted: 17.09.2020

Paper accepted: 14.12.2020

Цитування: Ющенко М. В. Досвід Грузії у сфері ДРАЦС та можливості його використання в Україні // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Вип. 4(65) : у 2 ч. Ч. 1 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛПІДУ НАДУ, 2020. С. 167—179. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.65.2020.226471>).

Citation: Yushchenko, M. V. (2020). Dosvid Hruzii u sferi DRATsS ta mozhlyvosti yoho vykorystannia v Ukraini. *Efficiency of Public Administration*, Issue 4(65), pp. 167-179. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.65.2020.226471>).