

**Margarita Juschtschenko**

*Dissertantin lehrstuhl für öffentliche Verwaltung und Regionalsstudien  
ORIDU NADU unter dem Präsidenten der Ukraine*

## MEHRSTUFIGE MANAGEMENTKAPAZITÄTEN BEI DER ERBRINGUNG VON VERWALTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

*Das Potenzial des mehrstufigen Managements bei der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen am Beispiel der Verwaltungsdienstleistungen im Bereich der staatlichen Registrierung der Zivilstandsakten (im Folgenden DRACCS) wird untersucht. Ein kurzer Überblick über den Mechanismus des mehrstufigen Managements im Bereich DRACCS und seine Perspektiven.*

**Stichworte:** Verwaltungsdienste; das System der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen; Behörden für die Registrierung des Personenstands; Behörden; lokale Behörden.

**Маргарита Ющенко**

*аспірант кафедри Публічного управління і регіоналістики  
ОРІДУ НАДУ при Президентові України*

## ПОТЕНЦІАЛ БАГАТОРІВНЕВОГО ВРЯДУВАННЯ У НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

*Розглянуто потенціал багаторівневого врядування у наданні адміністративних послуг на прикладі адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану (далі – ДРАЦС). Абрисно окреслено механізм багаторівневого врядування у сфері ДРАЦС та його перспективи.*

*Однією з найактуальніших проблем розвитку сучасної адміністративної системи в Україні є вдосконалення процедурних відносин органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з фізичними і юридичними особами. Частиною зазначених відносин є механізм надання адміністративних послуг у різноманітних сферах, адже його досконалість є критерієм ефективності діяльності органів публічної влади. Покращення процедур надання адміністративних послуг є кроком переходу до моделі сервісної держави, що цілком природне вкладається у концепт багаторівневого врядування.*

*Сьогодні адміністративні послуги як сфера взаємовідносин органів публічної влади з громадянами набувають якісно нового змісту: людина все більшою мірою починає розглядатись як клієнт і споживач послуг, що надаються відповідними установами, у зв'язку з чим їх діяльність розглядається крізь призму задоволення потреб та конкретних запитів споживачів.*

*Найбільш виразно потенціал багаторівневого врядування у наданні адміністративних послуг може бути представлений на прикладі адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану (далі – ДРАЦС).*

*Згідно із Законом України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» (далі – Закон) ДРАЦС забезпечуються низкою органів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, що становлять певну систему:*

- 1) Міністерством юстиції України та його територіальними органами в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі;
- 2) виконавчі органи сільських, селищних та міських рад (крім міст обласного значення);
- 3) дипломатичні представництва та консульські установи України.

*Адміністративні послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану не надаються на наднаціональному (міжнародному) рівні, адже інформація про персональні дані фізичної особи, що містяться в актовому записі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню, а надаються лише на національному рівні – Міністерством юстиції України, на регіональному (обласному) рівні – головними територіальними управліннями юстиції, на субрегіональному (районному) рівні – органами реєстрації актів цивільного стану головних територіальних управлінь юстиції. На місцевому рівні (рівень територіальної громади), виконавчим органам сільських, селищних, міських рад (крім міст обласного значення) делеговано повноваження з проведення державної реєстрації народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті.*

*Не зважаючи на те, що органам місцевого самоврядування делеговано повноваження у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, але відсутність належної матеріальної бази, доступу до Державного реєстру актів цивільного стану та відсутність кваліфікованих осіб, які б забезпечили надання адміністративних послуг, призвело до не виконання ними покладених на них функцій, що викликає та необхідності взяття заходів для забезпечення надання якісних публічних послуг.*

*З метою утвердження функціонування сервісної держави – держави для громадян і бізнесу, забезпечення належної реалізації прав фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних послуг, у тому числі адміністративних, Президентом України було здійснено суттєві кроки у цьому напрямку. Згідно з Указом Президента України №647 від 4.09.2019р. постановлено завдання забезпечення запровадження можливості надання органами місцевого самоврядування та/або нотаріусами окремих публічних послуг, зокрема пов'язаних із реєстрацією актів цивільного*

стану. Від так, передбачене, що послуги в сфері ДРАЦС можуть надаватися не лише органами виконавчої влади, а також буде створено повноцінна можливість надання таких послуг органами місцевого самоврядування та нотаріусами (як приватними, так й державними). Тобто у громадянина України з'являється можливість вибору, де саме йому отримати таку послугу, й де найбільш якісно та привабливо вона буде надаватися, що повністю відповідає парадигмі багаторівневого врядування.

Припускаємо, що розвиток моделі багаторівневості у сфері ДРАЦС може призвести у подальшому до ситуації, що такі послуги можна буде отримати й у громадському секторі. Наприклад, релігійні організації під час проведення обряду вінчання у храмі, проведення обряду хрещення дитини, проведення обряду відспівування покійного отримати можуть вносити відповідні зміни до Держаного реєстру актів цивільного стану та оформлювати відповідні документи. Вважаємо, що це б дало можливість залучити громадські організації різних конфесій до надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС та надати громадянам додатковий вибір щодо отримання таких послуг у різних суб'єктах надання таких послуг за власним впадінням. Не виключається залучення до надання певних адміністративних послуг й представників бізнесу.

Сьогодні у сфері ДРАЦС можуть бути створені сучасні електронні сервіси, що значно покращують рівень обслуговування громадян та створити сприятливі умови для отримання фізичними особами послуг у цій сфері.

Таким чином, реформи в органах державної реєстрації актів цивільного стану намагаються забезпечити населення якісними, зручними і доступними послугами у сфері державної реєстрації актів цивільного стану шляхом впровадження та практичної реалізації сучасних сервісів обслуговування. За таких умов основне завдання органів публічної влади правильно донести суть реформ до громадян України. У процесі взаємодії інститутів та організацій урядового, громадського та бізнес секторів, що надають публічні послуги має бути подолана адміністративна корупція (неефективний механізм здійснення відповідних функцій), що і є основною причиною невдоволеності громадян якістю отриманих адміністративних послуг, але й та знижує довіру до органів влади.

**Ключові слова:** адміністративні послуги; система надання адміністративних послуг; органи реєстрації актів цивільного стану; органи публічної влади; органи місцевого самоврядування.

Постановка проблеми

Unter anderen dringlichsten Problemen, die auf dem Wege der Entwicklung eines modernen Verwaltungssystems in der Ukraine stehen und die gelöst werden sollten, ist die Verbesserung der Verfahrensbeziehungen zwischen Exekutivbehörden und der lokalen Selbstverwaltung mit natürlichen und juristischen Personen besonders aktuell. Ein Teil der erwähnten Beziehungen ist der Mechanismus der Erbringung der Verwaltungsdienstleistungen in verschiedenen Bereichen, weil seine Perfektion als Kriterium für die Effizienz der Tätigkeit der Behörden ist. Die Einstellung eines Bürgers zum öffentlichen Verwaltungssystem und zum Staat als Ganzes hängt weitgehend von der Vollständigkeit und Aktualität, der Verfügbarkeit öffentlicher Dienstleistungen ab. Reduzierte Verfahren für die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen sind ein Schritt in Richtung des Übergangs zum Service-Zustandsmodell, was im Rahmen des Konzepts des mehrstufigen Managements ganz selbstverständlich ist.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Methodische Fragen der Organisation von Verwaltungsdienstleistungen, Mechanismen und theoretische Grundlagen ihrer Organisationen ist Gegenstand der Forschung vieler Wissenschaftler. Zu den jüngsten Veröffentlichungen gehören Werke von

V.Vakulenko, N.Vasilievoi, A.Vishnevsky, O.Gunenkov, V.Danshina, I.Daragan, Yu.Kamardina, P.Klimushina, I.Kozyury, Yu.Kutsa, O.Litvinova, Yu.Solomko, V.Soroka, Yu.Onishchuk, A.Obleshchuk, L.Polishkevicha, V.Telitskoi, V.Timoshchuk, Yu.Sharova unter anderen. Allerdings ist ein Komplex von Problemen im Bereich der Registrierung von Zivilstandsakten in der Ukraine noch unerforscht.

Мета

Der Zweck des Artikels ist es, ein offenes Potenzial in der mehrstufigen Verwaltung bei der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen am Beispiel

der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen auf dem Gebiet der staatlichen Registrierung von Rechtsakten des Personenstands zu schaffen.

Виклад основного матеріалу

Administrative (Management-)Dienstleistungen sind eines der wichtigsten Elemente im System der Beziehungen zwischen dem Staat und den lokalen Behörden und einer Person. Heute erhalten Verwaltungsdienstleistungen als Bereich der Beziehungen zwischen Behörden und Bürgern eine qualitativ neue Bedeutung: Eine Person wird von den Institutionen zunehmend als Kunde und Verbraucher von Dienstleistungen angesehen, und deshalb werden ihre Aktivitäten durch das Prisma der Erfüllung der Bedürfnisse und spezifischen Anforderungen der Verbraucher betrachtet.

Im Einklang mit dem Gesetz der Ukraine "Über Verwaltungsdienstleistungen"[1] basiert die öffentliche Ordnung im Bereich der Verwaltungsdienstleistungen auf folgenden Grundsätzen:

die Rechtsstaatlichkeit, einschließlich der Rechtsstaatlichkeit und der Rechtssicherheit

- Stabilität
- Gleichheit vor dem Gesetz
- Offenheit und Transparenz
- Effizienz und Aktualität

Verfügbarkeit von Informationen über die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen

Schutz der personenbezogenen Daten

Rationelle Minimierung der Anzahl der Dokumente und Verfahrensmaßnahmen, die für den Erhalt von Verwaltungsdienstleistungen erforderlich sind

Unparteilichkeit und Fairness

Zugänglichkeit und Bequemlichkeit für die Subjekte von Berufungen.

Auf diese Weise ist die Verbesserung der Verfahren für die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen in Richtung des Übergangs zum Modell des Dienstleistungs-

zustands ein Schritt weiter, und es ist ganz natürlich, dass das Konzept des mehrstufigen Managements verfolgt wird. Es ist kein Zufall, dass die staatliche und regionale Entwicklungsstrategie der Ukraine für den Zeitraum bis 2020 . Es wird darauf hingewiesen, dass der Prozess der Bildung und Umsetzung der staatlichen Politik der Regionalentwicklung auch auf der Grundlage des mehrstufigen Managements [2]basieren sollte.

Das deutlichste Potenzial des mehrstufigen Managements bei der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen lässt sich am Beispiel der Verwaltungsdienstleistungen auf dem Gebiet der staatlichen Registrierung von Zivilstandsakten (im Folgenden DRACCS) darstellen. Wir sind mit der Auffassung von W. Timoshchuk einig, dass es zunächst einmal notwendig ist, die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen im Bereich DRACSA [3] zu ändern. Leider wurde der entsprechende Gesetzentwurf [4] von der Werchowna Rada der Ukraine nie angenommen, was als Hindernis im Prozess der Dezentralisierung ist und der Zusammenführung von Gebietskörperschaften um die Städte der regionaler Bedeutung und der vollständige Bereitstellung relevanter Dienstleistungen hinter dem sogenannten Modell der Lebenssituationen nicht beiträgt.

Im Zusammenhang mit dieser skizzenhaften Beschreibung, dem oben genannten mehrstufigen Governance-Mechanismus im Bereich DRACSM und seinen Perspektiven.

Nach dem Gesetz der Ukraine "Über die staatliche Registrierung von Gesetzen des Zivilstands DRACCS (nachstehend Gesetz genannt)[5] wird von einer Reihe von Zivilstandsbehörden bereitgestellt und stellt ein System dar:

1) Das Justizministerium der Ukraine und seine Gebietskörperschaften in der Autonomen Republik Krim, Oblasten, Städten Kiew und Sewastopol;

2) Exekutivorgane von Land-, Siedlungs- und Stadträten (mit Ausnahme von Städten von gebietsbezogener Bedeutung);

3) diplomatische Missionen und Konsularbüros der Ukraine.

DRACCS werden nicht auf supranationaler (internationaler) Ebene bereitgestellt, da die in der Akte enthaltenen Informationen über die personenbezogenen Daten vertraulich sind und nicht weitergegeben werden können, sondern nur auf nationaler Ebene durch das Justizministerium der Ukraine, auf regionaler (Oblast) Ebene durch die wichtigsten territorialen Justizbehörden, auf subregionaler (Bezirk) Ebene durch die Zivilstandsbehörden der wichtigsten territorialen Justizbehörden. Auf lokaler Ebene (territoriale Gemeinschaft) wurden die Exekutivorgane der Dorf-, Siedlungs- und Stadträte (mit Ausnahme der Städte von gebietsbezogener Bedeutung) mit der Befugnis betraut, die staatliche Registrierung von Geburt und Herkunft, Ehe und Tod einer Person durchzuführen. Die obigen Bestimmungen des Gesetzes über die Registrierung entsprechen dem Unterabsatz 5 des Absatzes "b" des Absatzes 1 des Artikels 38 des Gesetzes der Ukraine "Über die lokale Selbstverwaltung" [6].

Um sicherzustellen, dass die Abteilungen für die staatliche Registrierung von Zivilstandakten in das Register der Informationen über die Akten, die von den Exekutivorganen der ländlichen, Siedlungs- und Stadträte zusammengestellt wurden, aufgenommen werden, regelt der Beschluss des Justizministeriums der Ukraine [7] das Verfahren zur Ver-

bindung der Exekutivorgane der ländlichen, Siedlungs- und Stadträte mit dem Register für die digitalisierte Erstellung von Akten über den Zivilstand. Die in den Aufzeichnungen über die Geburt einer Person und ihre Herkunft, Ehe, Tod, die von den Exekutivorganen der Land-, Siedlungs- und Stadträte auf Papier und in elektronischer Form eingetragenen Informationen werden innerhalb von drei Arbeitstagen nach Erhalt der Aufzeichnung bei der zuständigen Abteilung für die staatliche Registrierung von Rechtsakten über den Zivilstand in das Register eingetragen. Die Exekutivorgane der Land-, Siedlungs- und Stadträte werden auf der Grundlage der mit ihrem Verwalter geschlossenen Vereinbarung ausschließlich zum Zwecke der Erstellung der Personenstandsakten in elektronischer Form in das Register aufgenommen, um die Befugnisse der staatlichen Registrierung der ihnen nach dem Gesetz zugewiesenen Personenstandsakten wahrzunehmen.

Im Prozess der "Vereinigung der Gebietskörperschaften nach dem Gesetz der Ukraine" über die freiwillige "Vereinigung der Gebietskörperschaften" [8] und der Einrichtung der entsprechenden Exekutivorgane der Räte im System der lokalen Selbstverwaltung entstand die Institution des Leiters. In Übereinstimmung mit dem Gesetz der Ukraine "Über die lokale Selbstverwaltung" ist der Starost ein gewählter Beamter der lokalen Selbstverwaltung und von Amts wegen Mitglied des Exekutivausschusses des Rates der Vereinigten Territorialgemeinschaft.

In Anbetracht dessen können die Dörfer, Siedlungen und Stadträte der Vereinigten Territorialgemeinschaft durch ihren Beschluss alle ihre Exekutivorgane (strukturelle Unterteilungen) und Beamten der lokalen Selbstverwaltung ermächtigen, die staatliche Registrierung von Zivilstandakten unter Hinweis auf die Siedlungen (Punkte) vorzunehmen, auf die ihre Behörden Anwendung finden werden. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass die Durchführung der staatlichen Registrierung von Geburt, Heirat und Tod in die Zuständigkeit des Exekutivorgans der ländlichen, Siedlungs- und Stadtverwaltung der Vereinigten Territorialgemeinschaft fällt, muss die Nummerierung der Aufzeichnungen jeder Art von Staatsstrahl aus der Tradition in dem Gebiet, auf das die Zuständigkeit der jeweiligen Exekutive fällt, vereinheitlicht werden.

In den Fällen, in denen die Werchowna Rada der Ukraine keinen Beschluss über die Änderung der Grenzen der jeweiligen Bezirke gefasst hat, deren Gebiete durch die Bildung einer vereinigten Gebietsgemeinschaft geändert werden sollen, führt der Exekutivausschuss des Rates der vereinigten Gebietskörperschaft die staatliche Registrierung der einschlägigen Zivilstandakte der Einwohner der neu gebildeten Gebietskörperschaft, einschließlich der Bürger mit Wohnsitz in den Siedlungen des angrenzenden Bezirks, die ihr beigetreten sind.

Gleichzeitig steht der zuständige Exekutivausschuss des Rates der Vereinigten Territorialgemeinschaft unter der Kontrolle und Rechenschaftspflicht der Abteilung für die staatliche Registrierung von Zivilstandakten, deren Zuständigkeit sich auf das Gebiet des Bezirks erstreckt, in sich das Verwaltungszentrum der gebildeten Vereinigten Territorialgemeinschaft befindet[9]. Die von einem solchen Exekutivausschuss der Vereinigten Territorialgemeinschaft erstellten Zivilstandunterlagen werden derselben Abteilung für die staatliche Registrierung von Zivilstandakten des General Department of Justice gemäß den Anforderungen der Gesetzgebung übermittelt.

Trotz der Tatsache, dass den lokalen Selbstverwaltungsorganen Befugnisse im Bereich der staatlichen Registrierung von Zivilstandakten übertragen wurden, erfordert das Fehlen einer angemessenen materiellen Grundlage, der Zugang zum staatlichen Register der Zivilstandakten und der Mangel an qualifizierten Personen, die die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen gewährleisten würden, was zur Nichterfüllung ihrer Aufgaben führte, die Annahme von Maßnahmen zur Gewährleistung der Erbringung hochwertiger öffentlicher Dienstleistungen. So registrieren die Kommunalverwaltungen in der Region Odessa in den Jahren 2016-2018 bis zu 5% der Gesamtzahl der für die Region erstellten Aufzeichnungen.

Es sei auch darauf hingewiesen, dass der Staat es während des 20-jährigen Aufenthalts der DRACCS-Organen im System der staatlichen Exekutivorgane versäumt hat, den Abteilungen der staatlichen Registrierung der Bürgerrechtsakte geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen, komfortable Bedingungen für die Bürger und Arbeitnehmer in ihnen zu schaffen. Es gibt große Probleme mit der Modernisierung der Büroausstattung usw. Dies führt nicht nur zu einer Personalfuktuation und einem eher niedrigen professionellen Niveau von Spezialisten, die Verwaltungsdienstleistungen erbringen, sondern vor allem auch zu einer schlechten Qualität der Dienstleistungen und zur Unzufriedenheit der Bürger mit dem Erhalt solcher Dienstleistungen.

Der Präsident der Ukraine hat ernsthafte Schritte in diese Richtung unternommen, um das Funktionieren des Dienstleistungsstaates - des Staates für Bürger und Unternehmen - zu gewährleisten und die ordnungsgemäße Umsetzung der Rechte natürlicher und juristischer Personen bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen einschließlich Verwaltungsdienstleistungen sicherzustellen. Nach dem Dekret des Präsidenten der Ukraine [10] ist der Erbringung bestimmter öffentlicher Dienstleistungen durch lokale Regierungen und / oder Notare, insbesondere im Zusammenhang mit der Registrierung von Zivilstandsgesetzen möglich. So ist es vorgesehen, dass Dienstleistungen im Bereich DRACCS nicht nur von den Exekutivbehörden, sondern auch von lokalen Regierungen und Notaren (privat und öffentlich) erbracht werden können. Das heißt, Bürger der Ukraine haben die Möglichkeit der Wahl, "wo man eine solche Dienstleistung erhält, und wo sie qualitativ und attraktiv angeboten werden". Das entspricht in vollem Umfang dem Paradigma des Multi-Level-Management. Je mehr Verwaltungsdienstleistungen gibt es, desto besser wird der Dienst organisiert, desto wettbewerbsfähiger ist er um das Recht einen solchen Dienst auf einem hohen Qualitätsniveau anzubieten, nämlich: schnell, erschwinglich, professionell und bequem für den Antragsteller.

Wir gehen davon aus, dass die Entwicklung des mehrstufigen Modells im Bereich DRACSM in Zukunft zu einer Situation führen kann, die auch im öffentlichen Sektor genutzt werden kann. So können religiöse Organisationen beispielsweise entsprechende Änderungen des Staatsregisters der Zivilstandsgesetze erhalten und die entsprechenden Dokumente auf Anlass Hochzeiten, Taufzeremonien und Trauerfeiern für Verstorbene in Tempeln ausstellen dürfen. Wir glauben, dass dies es ermöglichen würde, öffentliche Organisationen unterschiedlicher Glaubensrichtungen in die Erbringung von Verwaltungsdienst-

leistungen im Bereich des DRACCS einzubeziehen und den Bürgern eine zusätzliche Wahlmöglichkeit zu geben, solche Dienstleistungen in verschiedenen Bereichen der Erbringung solcher Dienstleistungen nach ihren eigenen Präferenzen zu erhalten. Die Einschaltung bestimmter Verwaltungsdienste und Geschäftsvertreter ist nicht ausgeschlossen. So, in Übereinstimmung mit dem Gesetz der Ukraine "Über die Grundlagen der Innen- und Außenpolitik" [11], ist eine der Hauptsäulen der inländischen Wirtschaftspolitik die Einführung europäischer Ansätze zur Delegation staatlicher Funktionen an Wirtschaftssubjekte (siehe z.B. [12]).

Im derzeitigen Umfeld ist der Staat weitgehend nicht in der Lage, das angemessene Niveau der Standards der Verwaltungsdienste im Bereich DRACSM effektiv zu gewährleisten. Unserer Meinung nach wird die Erbringung solcher Dienstleistungen nicht nur durch die zuständigen staatlichen Behörden, sondern auch durch lokale Behörden, Wirtschaftsvertreter und den öffentlichen Sektor möglich, um ein wettbewerbsfähiges Umfeld in diesem Bereich zu schaffen, und zu einer verbesserten Qualität und Preisoptimierung der Verwaltungsdienstleistungen zu führen. Es ist auch klar, dass der Staat unter diesen Bedingungen die Kontrolle über die Rechtmäßigkeit der Erbringung solcher Dienstleistungen behalten sollte.

Ein gemeinsames Instrument zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungsdienstleistungen im Bereich DRACECA nach dem mehrstufigen Modell sollte auch die Vertiefung der Dezentralisierungsprozesse sein, d.h. die Übertragung relevanter Kompetenzen auf die lokalen Selbstverwaltungsorgane. Unter diesen Bedingungen können die Bürger die Qualität ihrer eigenen Dienste beeinflussen und die Ressourcen der territorialen Gemeinschaft effektiv nutzen.

Die instrumentelle Verkörperung des vielschichtigen Charakters von DRACECA ist auch der Einsatz von E-Governance-Technologie, die zur Verbesserung der Effizienz und Qualität der Verwaltungsdienste, zur Verringerung der Korruption, zum Verwaltungsaufwand für Bürger und Unternehmen sowie zur Förderung von Demokratie und Wettbewerbsfähigkeit beiträgt. Aber bisher wurden in der Ukraine die Verwaltungsdienste größtenteils von den Behörden initiiert, ohne angemessene Unterstützung der Bürger [13].

Um das ordnungsgemäße Funktionieren und den Schutz der Daten in den nationalen elektronischen Informationsressourcen, die Zugänglichkeit und den Komfort elektronischer Dienste für natürliche und juristische Personen sowie die Korruption bei der Erbringung solcher Dienste durch den Präsidenten der Ukraine zu gewährleisten, wurde eine Reihe von Maßnahmen in diesem Bereich durchgeführt. Unter allem ist es vorgesehen, in drei Monaten die Prüfung des Funktionierens der nationalen elektronischen Informationsressourcen sicherzustellen sowie die Zuverlässigkeit, Relevanz, Vollständigkeit, aber keine Redundanz der verarbeiteten Daten zu gewährleisten [14].

Heute können im Bereich DRACCS moderne elektronische Dienste geschaffen werden, die das Dienstleistungsniveau für die Bürger deutlich verbessern und günstige Bedingungen für den Einzelnen schaffen werden, um in diesem Bereich Dienstleistungen zu erhalten. So wurde zur Bequemlichkeit der Bürger und zur Vermeidung von Warteschlangen in den Abteilungen für die staatliche

Registrierung von Zivilstandakten des Justizministeriums der Ukraine ein Pilotprojekt des Webportals "Berufung auf dem Gebiet der staatlichen Registrierung von Zivilstandakten" eingeführt. [15]. Das Projekt ermöglicht den Bürgern durch das Internet:

- Einreichung von Anträgen bei der Einheit für die Registrierung, Wiederherstellung und Aufhebung des Zivilstands sowie die Neuausstellung einer Bescheinigung über die Registrierung des Zivilstands und der Auszüge aus dem Staatsregister der Akte des Zivilstands
- Übermittlung der gescannten Kopien der für die staatliche Registrierung von Personenstandsakten erforderlichen Dokumente an die DRACCS-Abteilungen
- Änderungen an den Zivilstandunterlagen, deren Wiedereinziehung und Löschung in einem Format vorzunehmen, das für den Druck oder das elektronische Lesen dieser Dokumente geeignet ist
- einen Vorbesuchstermin für den Besuch von DRACCS mit Angabe von Datum und Uhrzeit vereinbaren
- Dienstleistungen von DRACCS-Abteilungen mit Zahlungssystemen bezahlen.

**ВИСНОВКИ**

Fazit So versuchen die Reformen in den Organen der staatlichen Registrierung von Zivilstandsgesetzen, der Bevölkerung qualitativ hochwertige, bequeme und zugängliche Dienstleistungen auf dem Gebiet der staatlichen Registrierung von Zivilstandsgesetzen durch die Einführung und praktische Umsetzung moderner Dienstleistungen anzubieten. Unter diesen Bedingungen besteht die Hauptaufgabe der Behörden darin, den Bürgern der Ukraine das Wesen der Reformen zu vermitteln. Im Prozess der Interaktion zwischen Institutionen und Organisationen des öffentlichen Sektors, und der Wirtschaft müssen die öffentlichen Dienstleistungen überwunden werden, die administrative Korruption (ineffizienter Mechanismus der Umsetzung relevanter Funktionen), die der Hauptgrund für die Unzufriedenheit der Bürger mit der Qualität der erhaltenen Verwaltungsdienstleistungen ist, aber auch das Vertrauen in die Behörden verringert.

**Liste der verwendeten Quellen**

1. Über Verwaltungsdienstleistungen: Gesetz der Ukraine vom 06.09.2012 Nr. 5203- VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (Kontaktdatum: 30.08.2019).
2. Bei Genehmigung der staatlichen Strategie für regionale Entwicklung bis 2020: Beschluss des Ministerkabinetts der Ukraine Nr. 385 vom 6. August 2014. URL : // <http://zakon5.rada.gov.ua/Gesetze/anzeigen/385-2014> (Kontaktdatum: 30.08.2019).
3. Timoshchuk V. Fünf strategische Richtungen der Reform der Verwaltungsdienste sollten ausgewogen sein. URL: <https://Dezentralisierung.gov.ua>, Umlaufdatum 30.08.2019).
4. Über Änderungen des ukrainischen Rechts "Über die staatliche Registrierung von Gesetzen über den Personenstand" und einige andere Rechtsakte der Ukraine betreffend die Dezentralisierung und den Umgang mit Bürgern von Verwaltungsdiensten im Bereich der Registrierung von Gesetzen über den Personenstand. Gesetzentwurf der Ukraine. Reg. Nr. 6150 vom 28.02.2017.

URL : / [http://Suche.ligazakon.ua/\\_doc2.nsf/link1/JH4QU00A.html](http://Suche.ligazakon.ua/_doc2.nsf/link1/JH4QU00A.html) (Stichtag: 30.08.2019)

5. Über die staatliche Registrierung von Personenstandsgesetzen: Gesetz der Ukraine vom 01.07.2010. NR. 2398- VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/Gesetze/anzeigen/2398-17>. (Umlaufdatum 30.08.2019)
6. Über die lokale Selbstverwaltung in der Ukraine: Gesetz der Ukraine vom 21.05.1997 Nr. 280/97-VR. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/Gesetze/anzeigen/586-14> (Kontaktdatum: 30.08.2019)
7. Über die Einführung von Änderungen des staatlichen Registers der Bürgerrechtsakte in Bezug auf Informationen über die von den Exekutivorganen der Land-, Siedlungs- und Stadträte (mit Ausnahme der Städte von gebietsspezifischer Bedeutung) in elektronischer Form erstellten Zivilstandsakte: Verordnung des Justizministeriums der Ukraine vom 03.06.2013 №1057 / 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/gesetze/anzeigen/z0873-13> (kontaktdatum: 30.08.2019)
8. Über die freiwillige Vereinigung der Gebietskörperschaften: Gesetz der Ukraine vom 05.02.2015 NR. 157-VIII-VR. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/gesetze/anzeigen/157-19> (Datum der Anfrage: 30.08.2019)
9. Zur Genehmigung der Musterbestimmung über Zivilstandsgesetze Staatliche Registrierungsstellen der Hauptgebietsabteilungen der Justiz des Justizministeriums der Ukraine: Verordnung des Justizministeriums der Ukraine vom 11.04.2016 Nr. 1079 / 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/gesetze/anzeigen/z0536-16> (kontaktdatum: 30.08.2019)
10. Über einige Maßnahmen zur Sicherstellung der Erbringung hochwertiger öffentlicher Dienstleistungen: Dekret des Präsidenten der Ukraine vom 04.09.2019 Nr. 647/2019. URL: <https://www.Präsident.gov.ua/Dokumente/6472019-29441> (Stichtag: 30.08.2019)
11. Über die Grundlagen der Innen- und Außenpolitik: Gesetz der Ukraine dd. 0 1.07.2010 Nr. 2411- VI . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/gesetze/anzeigen/2411-17> (Stichtag 30.0 8.2019).
12. Vasilieva N.V. Organisation von Verwaltungsdienstleistungen durch Unternehmer aus Georgien: Erfahrung für die Ukraine. Wissenschaftliches Bulletin der Akademie für Kommunalmanagement: Reihe "Management". 2013. Kommt schon, lasst uns hier verschwinden. 3, 2013. C.83-89.
13. Litvinova Oh. M. Probleme bei der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen für Bürger, die Informations- und Kommunikationstechnologien in der Ukraine nutzen. Öffentliche Verwaltung: Theorie und Praxis . 2013. Kommt schon, lasst uns hier verschwinden. 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp\\_2013\\_2\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2013_2_9) (Stichtag 30.0 8.2019) .
14. Zu einigen Maßnahmen zur Verbesserung des Zugangs natürlicher und juristischer Personen zu elektronischen Dienstleistungen: Dekret des Präsidenten der Ukraine vom 29.07.2019 Nr. 558 / 2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/5582019-28853> (Kontaktdatum: 30.08.2019).
15. Durchführung des Pilotprojekts im Bereich der staatlichen Registrierung von Personenstandsgesetzen: Beschluss des Ministerkabinetts der Ukraine vom 26.06.2015 Nr. 669-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/669-2015-p> (Kontaktdatum: 30.0 8.2019).