

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ І МАРКЕТИНГУ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
АДМІНІСТРУВАННЯ**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри,
д.н.держ.упр., проф.
_____ Н.В. Бондарчук
« _____ » _____ 2022 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

**на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за освітньо-професійною
програмою «Публічне управління та адміністрування» зі спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»**

**на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ**

Здобувач

Сметанко Б.О.

**Науковий керівник,
к.е.н., доцент**

Бербенець О.В.

Дніпро – 2022

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту і маркетингу

Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітня-професійна програма: «Публічне управління та адміністрування»

Освітній ступінь: «Магістр»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____

« _____ » _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на дипломну роботу здобувачу

СМЕТАНКО БОГДАНУ ОЛЕКСІЙОВИЧУ

1. Тема роботи «Удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади»

керівник роботи Бербенець Олена Вікторівна, к.е.н., доцент,

затверджені наказом ректора ДДАЕУ від « _____ » _____ 20__ р. № _____.

2. Строк подання роботи – 9 лютого 2022 року.

3. Вихідні дані до роботи: річні звіти, дані офіційного сайту територіальної громади, літературні джерела та наукові статті по темі.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити). 1. Теоретично-правові основи та загальні підходи щодо надання адміністративних послуг. 2. Аналіз надання адміністративних послуг Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області. 3. Удосконаленн організації надання адміністративних послуг. Висновки.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень). 1. Співвідношення термінів, що характеризують персонал. 2. Основні принципи та завдання управління персоналом. 3. Методи управління персоналом. 4. Характеристика видів професійного навчання державних службовців та службовців органів місцевого самоврядування. 5. Типи стратегій управління персоналом. 6. Населені пункти Маломихайлівської сільської територіальної громади. 7. Загальна інформація Маломихайлівської сільської територіальної громади. 8. Керівництво Маломихайлівської сільської територіальної громади. 9. Склад апарату управління Маломихайлівської сільської територіальної громади.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	Жовтень 2020	
2	Вибір і опрацювання літературних джерел. Теоретичний розділ роботи	Листопад 2020 – Вересень 2021	
3	Аналіз публічної установи та написання аналітичного розділу роботи	Жовтень-Грудень 2021	
4	Написання висновків та пропозицій	Січень 2022	
5	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу до захисту роботи	Лютий 2022	

Здобувач

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади»

Дипломна робота: 80 с., 1 рис., 6 табл., 67 літературних джерел.

Об'єкт дослідження – процес удосконалення надання адміністративних послуг в органах публічної влади.

Метою роботи є розробка рекомендацій щодо удосконалення процесу надання адміністративних послуг на основі Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області.

Методи дослідження аналіз, порівняння, співставлення, наукове дослідження, абстрактно-логічний, (зокрема його прийоми – порівняння, табличний, графічний).

У магістерській роботі досліджено теоретичні аспекти удосконалення адміністративних послуг в органах публічної влади, особливу увагу приділено спрощенню та покращенню надання адміністративних послуг, проаналізовано стан надання адміністративних послуг Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області. Новизна отриманих результатів дослідження полягає в розробці рекомендацій щодо удосконалення адміністративних послуг Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області, шляхом спрощення та підвищення якості послуг через використання діджиталізації.

Результати дослідження можуть застосовуватися в органах публічної влади.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

Місцеве самоврядування, центр надання адміністративних послуг, урядування, адміністративні послуги, децентралізація, система оцінювання.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Местное самоуправление, центр предоставления административных услуг, управление, административные услуги, децентрализация, система оценки.

KEYWORDS

Local self-government, administrative service center, management, administrative services, decentralization, evaluation system.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	8
1.1 Визначення основних понять та наукових підходів до розгляду адміністративних послуг	8
1.2 Організація надання адміністративних послуг	14
1.3 Нормативно-правове регулювання сфери надання адміністративних послуг в Україні	20
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В МАЛОМИХАЙЛІВСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ ПОКРОВСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	31
2.1 Загальна характеристика Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області	31
2.2. Види адміністративних послуг, суб'єкти їх надання та категорії споживачів в Маломихайлівській територіальній громаді Покровського району Дніпропетровської області	39
2.3. Проблеми у сфері надання адміністративних послуг	47
Висновки до розділу 2	52
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	54
3.1 Методологія оцінки якості надання адміністративних послуг	54
3.2 Рекомендації щодо покращення якості адміністративних послуг	60
Висновки до розділу 3	66
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	70
ДОДАТКИ	77

ВСТУП

Актуальність теми. Ефективність надання адміністративних послуг в органах публічної влади, що відбуваються в державі, вносять багато нового у діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Це спричиняє потребу в реформуванні управлінських процесів у державі. Саме так, держава повинна надавати послуги, що будуть, спрямовані на створення умов для реалізації громадянами своїх прав і свобод. Виходячи з цього, особливого значення набуває удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади.

Спираючись на погляди Шамрай Н.В., вона вважає "на сучасному етапі розвитку української державності головним завданням діяльності представників влади стає обслуговування громадян – споживачів адміністративних послуг, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам. За цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільно-корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових, тощо)" [1].

Важливі напрацювання в сфері практики та теорії управлінських послуг перебувають у працях таких вчених: В. Вакуленка, В. Тимощука М. Василенка, К. Давидова, І. Дробота, О. Карпенко, О. Гацан, Ц. Грамма, В. Марченко, О. Андрійка, та інших. Але, незважаючи на це, процес організації їх надання перебуває предметом особливого дослідницького інтересу.

Удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади потребує "проведення комплексної реформи, яка дозволить удосконалити та узгодити нормативно-правові акти, що регламентують механізм надання адміністративних послуг та забезпечивши їх спрощення у тому числі шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій.

Мета і завдання дослідження. Метою дипломної роботи є теоретико-методологічне і наукове обґрунтування процесу надання, організації

управлінських послуг населенню в контексті покращення діяльності ЦНАП на місцевому рівні.

Також до визначеної мети наданно такі завдання:

розібрати наукові підходи до визначення принципу управлінських послуг;
розкрити поняття засади державного реформування сфери надання управлінських послуг;

- визначити нюанси процесу організації надання адміністративних послуг на місцевому рівні;
- проаналізувати досвід організації надання адміністративних послуг;
- дослідити практику надання адміністративних послуг;
- провести аналіз методології оцінки якості надання адміністративних послуг;
- розробити рекомендації щодо покращення якості надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження процес надання адміністративних послуг населенню.

Предметом дослідження є аналіз і формування рекомендацій щодо удосконалення організації надання адміністративних послуг населенню на прикладі ЦНАП Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області.

Методи дослідження: абстрактно-логічний; класифікації управлінських послуг; порівняльно-правовий метод; системного аналізу.

Інформаційною базою дослідження виступили літературні джерела, нормативно правові акти, положення про ЦНАП, наукові статті, книжки, сайт Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області.

Наукова новизна отриманих результатів дослідження полягає в розробці рекомендацій щодо удосконалення адміністративних послуг в органах публічної влади.

Результати дослідження. Отримані результати, які наведені в дипломній роботі, надані голові Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області для ознайомлення.

Апробація результатів дослідження здійснювались через участь у 9-й науково-практичній інтернет-конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (20-21 листопада 2021 року, ДДАЕУ). Впровадження результатів конференції відбувалось шляхом публікації тез в збірнику матеріалів конференції.

Дипломна робота складається зі: вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних літературних джерел з 67 найменувань. Обсяг дипломної роботи становить 80 сторінок тексту та включає 6 таблиці, 1 рисуноків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Визначення основних понять та наукових підходів до розгляду адміністративних послуг

Основні твердження концепції є реформа державного адміністрування України, метою якої є створення консолідованої побудови правової, демократичної, соціальної, держави, встановлення і задоволення потреб прав людини і громадянина. На підставі наукових розробок під новою парадигмою державного управління слід розглядати діяльність органів влади, засновану на наданні послуг громадянам, які є клієнтами (споживачами), а держслужбовці, які наймаються платниками податків (або обираються суспільством), – виконавцями, які їх надають (надають) від імені держави [2].

Однією з основних проблем державного управління була визнана громіздкість і заплутаність системи органів державної влади, що склалася в 1990-і роки, коли кожне відомство намагалося збільшити свій вплив, розширюючи обсяг функцій і повноважень. Для усунення цієї проблеми передбачалося проведення широкомасштабної оптимізації функціоналу органів державної влади з метою усунення надлишкових функцій та вдосконалення системи нагляду та контролю. Також планувалося поширення досвіду аутсорсингу та управління за результатами на всю систему державного управління, запровадження принципу відкритості при організації взаємодії органів державної влади та населення, а також антикорупційної політики [3].

За роки реформування в Україні, на жаль, суттєвих та принципових змін у системі державного адміністрування та управління територіями не відбулося, навіть децентралізація влади має переважно (хоч як це парадоксально) адміністративний характер і здійснюється у багатьох регіонах зверху донизу. Сформована в Україні модель державного управління була заснована на

домінуванні державних органів влади у вирішенні питань місцевого самоврядування та розвитку територій, а питанню децентралізації не приділялося значної уваги. Хоча питання про необхідність побудови нової моделі адміністративно-територіального устрою та територіальної організації влади багаторазово порушувалося в експертному та політичному середовищі, проте основна кількість таких намагань зупинялися на стадії тлумачення основної ідеї чи законопроектів [4].

Призначення територіальної громади - головні шляхи та різновиди муніципальної діяльності, що висловлюють бажання та волю місцевих громадян і задовольняють здійснення ними взаємодії з державою та її органами. Обсяг обов'язків територіального суспільства суміщається з обсягом обов'язків місцевого самоврядування. Покращення результативності керування державою може відбуватися завдяки відповідному розподілу зони відповідальності між місцевим самоврядування та органами державної влади щодо здійснення їх господарських та публічних обов'язків на належних територіях. Місцеві органи державної влади мають вирішувати питання регіонального та місцевого значення всередині Конституції та законів України, забезпечувати реалізацію загальнодержавних програм. Основним законодавчим актом, який уточнює та конкретизує норми та принципи місцевого самоврядування є Закон «Про місцеве самоврядування в Україні» [5]. Проте існують певні проблеми організації системи управління територіями:

– на практиці законодавчі принципи та норми про місцеве самоврядування, як «гарантоване державою право ...територіальної громади вирішувати питання місцевого значення» трансформуються в розпливчівість, неконкретність прав людей та частковістю повноважень місцевого самоврядування. Як наслідок, це спричиняє посилення зіткнення інтересів між органами місцевого самоврядування різних рівнів та державною адміністрацією на рівні районів та регіонів. Ці розбіжності створюють труднощі для нормалізування результативної взаємодії місцевих органів влади та самоврядування та роблять неможливим дієве керування соціально-економічним розвитком територій;

–між повноваженнями місцевих державних адміністрацій та органами місцевого самоврядування не існує дохідливо зрозумілого поділу (76 повноважень, відповідно до законодавства, є дублюючими), що перешкоджає будівництву дієвого механізму, який буде контролювати їх виконання;

- Відсутність спільної відповідальності за розвиток та благополуччя територій; незначний рівень взаємодовіри між органами влади та громадськими організаціями. Дієвій взаємодії громадянського суспільства з органами публічної влади заважають непрозорість, закритість функціонування органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади, незначне залучення членів громад до розробки ухвалення управлінських заключень, складність виконання функції громадського контролю за їх діяльністю. Таким чином, раціональні та корисні ідеї ініціативних громадян нерідко не тільки не доходять до одержувача, здатного їх втілювати для удосконалення робочого процесу, а й натрапляють на опір місцевих чиновників;

- невирішеність територіальними громадами проблеми володіння землею. В результаті чого настала обмеженість прав районних, селищних та міських рад у хазяйнуванні земельними активами у межах своїх громад, що становить 12% від всієї території держави. У зв'язку з цим органи місцевого самоврядування залишилися без можливості дієво складати плани розвитку територій, громада – ставати на захисті своїх інтересів у ході прийняття рішень, що стосуються використання землі [6].

Підходи до визначення найважливіших понять у сфері адміністративних послуг не є послідовними та чіткими, а судження вчених на визначення поняття "адміністративна послуга" іноді змінюються. Напочатку поняття "управлінські послуги" та "адміністративні послуги" тлумачили за допомогою категорії "управлінські послуги". Згодом, дехто з наукових знавців, змінили це бачення та обґрунтували потребу використання поняття "адміністративні послуги" у складі «державних» та «муніципальних» послуг [7].

Як зазначає А. Калінін, визначення того, чи є комплекс адміністративних процедур функцією чи послугою, розвивається за відомчим принципом, поза

увагою змістовної частини виконуваних дій. Говорячи про значення терміна «державна послуга», не можна не порушити питання про співвідношення понять «публічна послуга» і «державна послуга». У юридичній науці єдиної думки з цього питання немає [8].

Так, Ю. А. Тихомиров поділяє ці поняття. Причому перше поняття, на його думку, ширше та охоплює всі види послуг у суспільстві: державні, муніципальні, соціальні та інші, друге — послуги, які надають органи держави конкретній особі [9].

На думку Ю. А. Тихомирова та Е. В. Талапіна, публічні послуги мають такі характерні ознаки:

- 1) забезпечити діяльність, що становить загальний інтерес;
- 2) мають велику кількість громадян, які користуються ними;
- 3) здійснюються органами державної та муніципальної влади чи іншими суб'єктами;
- 4) формується на публічній, а також на приватній власності [10].

Не схильна поєднувати дані поняття Л. К. Терещенко. Вона вважає, що «державна послуга насамперед характеризує суб'єкта, який надає послугу, тобто державні органи». Далі зазначений автор зазначає, що надавати послуги аналогічні державним в змозі і органи місцевого самоврядування, проте беручи до уваги конституційний статус органів місцевого самоврядування, цей вид послуг не можна віднести до державних. Під «публічними послугами» Л. К. Терещенко розуміє більшеширокий спектр послуг, що надаються як державними, і недержавними структурами [11].

А. В. Нестеров відносить до державних послуг безкоштовні послуги на підставі закону, що надаються законодавчо уповноваженими послугодавцями заінтересованим суб'єктам, що за власним бажанням звернулися, відповідно до стандартів і регламентів державних послуг шляхом використання державних коштів. До публічних послуг, на думку А. В. Нестерова, слід віднести найбільш значущі платні для одержувачів послуги, вартість котрих здійснюється державою,

що забезпечуються недержавними (комерційними) організаціями згідно з регламенту публічних послуг [12].

Принципи відмежування адміністративних послуг від інших форм діяльності країни, як правило, має такі ознаки адміністративної послуги:

- за предметом реалізації - надається органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади;
- за видами бюджету - забезпечуються державним і місцевим бюджетом;
- в процесі здійснення повноважень уповноваженої особи - отримання особистого адміністративного акта;
- залежно від призначення діяльності - отримання дозволів (ліцензій), сертифікати;
- суб'єктом ініціативи - за зверненням фізичної або юридичної особи;
- за функцією держави - охоронна, призначена для здійснення прав, свободи та законні інтереси (забезпечує юридичне (правове) опрацювання вимог для здійснювання свободи, права та законні інтереси юридичних та фізичних осіб / виконання зобов'язань юридичних).

Згідно з чим, основні критерії, які необхідно враховувати при призначенні конкретного виду діяльності до адміністративної послуги є: ініціатор відносин; державна діяльність; вид позову; наявність або відсутність прав [13].

Також, стандартність або однотипність допустимо визначити, як вторинні ознаки адміністративних послуг, оскільки це має велике значення для тих послуг, які вправі надаватися через «сервісні університети», де зв'язок між суб'єктом, наданням адміністративної послуги та суб'єктом - є «документальний» факт, що зазвичай не потребує особистої присутності.

Проведене дослідження підтверджує висновок про те, що доцільно впровадження концепції «автоматична адміністративна послуга» порівняно з тими послугами, які практично надаються без наявності заявника. Приміром, реєстрація дії на підставі судових рішень у категорії реєстрації нерухомого

майна. Стаття 31¹ Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяження» встановили, що судові процедури реєстрації рішення приймаються виключно на основі отриманих рішень, які були отримані в свою чергу, завдяки комунікаційній взаємодії між територіальним реєстром прав та єдиною державною реєстр судових рішень, без прохання заявника.

Функція державного реєстратора полягає у забезпеченні збереження інформативних файлів, які мають паперову форму, за місцезнаходженням нерухомого майна на день приймання належних видів судового рішення та складає відповідну заяву чи реєстри рішення суду про скасування відповідного рішення, або рішення про заборону дій [14].

Також в районі доступна «Автоматична адміністративна послуга» (реєстрація юридичних осіб). Відповідно до Закону України «Про державу фіксацію спроможних осіб, фізичних осіб-підприємців та міських формувань» призначення судових рішень, що забезпечують внесення змін до Цілосного уряду реєстру юридичних осіб, ФОП та міських об'єднань, а також про заборону (зняття заборони) реєстраційні дії здійснюються після інформаційної взаємодії з Єдиним державним реєстром і Одним урядовим реєстром судових рішень.

Тож, адміністративна послуга (автоматична) – приймання органами місцевого самоврядування, органами державної влади, юридичними особами, установами, організаціями, що входять до їх складу або делеговані рішення, повноважень, орієнтованих на набуття, зміну, закінчення або поширення прав обов'язків суб'єктів, громадське утворювання дотримуючись закону, користуючись інформацією з єдиного та державного реєстру та їх інформаційний зв'язок без документальної заяви цих громадян.

Наслідком перевіряння документів органами державної влади є адміністративна послуга, а також місцевого самоврядування та юридичних осіб, які контролюють відповідну нішу ринку- соціальні послуги (електроенергія, тепло, вода, газ, тощо), установи, організації з власними або делегованими повноваженнями, подаються на запити громадських формувань, юридичних,

фізичних осіб і використовуються для придбання, зміни, продовження або припинення прав та / або обов'язків такого суб'єкта згідно до закону.

Таким чином, дослідження значення терміну «адміністративна послуга» допускає зробити наступний висновок - Україна створила базу (теоретичну) для розвитку, галузі управління. Питання теорії адміністративних послуг глобально висвітлюється в сучасних наукових працях. І саме тоді було з'ясовано брак цілісності та згуртованості наукового сприймання суті цього поняття. Суттєвим є також питання уточнення та визначення поняття, що стосуються «адміністративної послуги», які б спростили сферу застосування адміністративних, державних та соціальних послуг.

1.2 Організація надання адміністративних послуг

Децентралізація адміністративних послуг, а також підвищення їх якості, сьогодні є пріоритетним. Залишаються в мережі ЦНАП перетворення структури користування послуг в Україні, що актуалізують дослідження цього ходу з ділової точки зору.

В законі України «Про адміністративні послуги» сказано, що центр надання адміністративних послуг є стабільно постійно діючим робочим органом або структурним підрозділом місцевого органу самоврядування або місцевої державної адміністрації, що надає адміністративні послуги через адміністратора та його взаємодію із суб'єктами [15].

Основна мета предмета – здолати віджилих стандартів функціонування державного сегменту та утворення нового високоінтелектуального продукту у галузі впровадження адміністративних послуг, що безумовно полегше юридичну формальність одержання документів та надання високого рівня обслуговування осіб, завдяки точно визначених державою зменшених термінів і бажання у своїй сфері додержуватися якісних показників забезпечення адміністративні послуги. Крім того, метою сутності є формування доброзичливого клімату і внесення необхідних і нових законодавчих змін, реалізація нових проектів спільно з

державними відомствами та органами, на спрощення та полегшення процесу надання адміністративних послуг. Зробити послуги якомога більш якісними, з меншими затратами часу та єдиними базами даних відповідних регіону, а більше того, зрушити з місця вперед до реформи титула у цій галузі надання виконавчих послуг.

Задача реформи титула – забезпечити будь-яку людину можливістю скористатися «єдиноговікном» з будь-якою проблемою реєстраційно-правового або дозвільного змісту, і отримати комплексне, кваліфіковане адміністративне обслуговування.

- у формі робочого органу, який діє постійно. У цьому випадку надано повноваження виконавчих інструкцій співробітників органів виконавчої влади (функції) розпорядника, на підставі належних заключень та за згодою працівників різних суб'єктів виконавчих послуг;

- Матеріально-технічну та структурну підтримку роботи ЦНАП виконує спеціально призначений для цієї мети орган виконавчої влади (структурний підрозділ);

- у формі структурного підрозділу органу виконавчої влади відповідної ради. При цьому всі робітники ЦНАП входять до штатного розкладу цього підрозділу. До роботи ЦНАПу на підставі відповідних рішень залучається персонал других осіб надання адміністративних послуг. Повністю у назві цього підрозділу використовується фраза «Центр надання адміністративних послуг».

Тому в результаті має бути оптимальне співвідношення зручності та територіальної наближеності ЦНАП до одержувачів послуг, а також мати економічну ефективність від формування ЦНАП та поодиноких працюючих адміністраторів.

Як показує дослідження, є можливість відокремити деякі форми ЦНАП (табл. 1.1).

Особи, які поширюють виконавчі послуги, повинні встановити в місцях відвідування інформаційні стенди, які мають зразки належних документів та

відомостей в розмірі повному для одержання адміністративних послуги без додаткової допомоги [17].

Таблиця 1.1

Основні форми ЦНАП [16]

Форма	Характеристика
ЦНАП у громаді, у складі якої один населений пункт	Розташований в одній кімнаті, де представлені найпопулярніші види послуги. Також можливе створення територіальної одиниці та/або віддаленого робочого місця адміністратора, у разі перевищення протяжності населеного пункту 5 кілометрів до ЦНАПу.
ЦНАП у громаді, у складі якої декілька населених пунктів	Діє в адміністративному центрі громади. Можливе у справі доцільності, розміщення ЦНАПу в іншому населеному пункті громади, якщо: 1) є належне приміщення; 2) організаційна єдність з бек-офісом.
Територіальний підрозділ ЦНАП	Це окремий офіс ЦНАПу, який створює має не менше двох працівників, рекомендується створювати в населених пунктах де мінімальна кількість населення не менше 1000 чол. Юридично ця форма має статус що залежить від організаційно-правової форми ЦНАП.
Віддалене робоче місце адміністратора, у формі стаціонарного робочого місця	Кабінет на території громади (адміністративного центру громади чи іншого населеного пункту громади), де працюють, або постійно один адміністратор, або, змінюючи, різні адміністратори за графіком, визначеним місцевою радою.
Віддалене робоче місце адміністратора, у формі виїзного адміністратора	Надання послуг адміністратором ЦНАП за певним графіком під час відвідин населених пунктів громади для прийняття заяв і надання результатів послуг (у разі можливості) у пристосованих приміщеннях. Може надаватися з використанням: фірмового транспорту (автомобіль, велосипед тощо); громадський транспорт (з відшкодуванням витрати).
Мобільний офіс (мобільне робоче місце)	Таке собі віддалене місце для роботи адміністраторів. Така модель буде приваблива для того регіону, який включає в себе велику кількість територіальних громад з невеликою кількістю населення. В даному випадку, адміністративні послуги надаються в спеціально

обладнаному транспортному засобі.

Інформаційний стенд - це зручний спосіб отримання інформативних даних з перспективою стрімкого оновлення. Стенди з інформаційними даними повинні розташовуватися в зручному для ознайомлення місці та охоплювати важливу на даному етапі інформацію, потрібну для одержання виконавчих послуг, а також довідкові картки адміністративних послуг, зразки заявок та бланків реквізити банківських установ для сплати послуг, відповіді на поширені запитання. Позитивний момент інформаційних стендів - перевага розташовування на них схематичних матеріалів, графічних зображень, а також фото.

Споживачи адміністративних послуг, насамперед, виявляють зацікавленість конкретно та стислою та інформацією про місцезнаходження суб'єкта надання послуг, години прийому, принцип заповнення документів, та ін. Зручно та швидко отримувати потрібну інформацію без втрати часу.

Обов'язок працівників надання адміністративних послуг - забезпечити прийом споживачів згідно робочого графіку, схваленим керівником потрібного органу надання виконавчих послуг, є одним із важливих гарантування права особистого звернення до органів місцевого самоврядування, державної влади та службових і посадових осіб цих організацій, визначені статтею 40 Конституції України [18].

Для зручного користування суб'єктів господарювання та громадян інформацією про надання виконавчих послуг існують картки інформаційні, які оформлюються на будь-яку виконавчу послугу окремо. У 2005-2010рр. в Україні в органах місцевого самоврядування набула розповсюдження методика формування інформаційних карток послуг місцевого самоврядування України. Процес цей в основному був пов'язаний із запровадженням сертифікації ISO 9001-2000; 9001-2008.

Телефонне консультування є одним із найпоширеніших способів отримання інформації. На інформаційних сторінках з наданням адміністративних послуг слід вказати тематичне призначення гарячої лінії, номери телефонів та режим робочих

годин для телефонної консультації. Ефективна робота служби телефонної поради дозволяє економити різні ресурси та час отримувачів послуг, а ще ефективніше розпоряджатися робочим часом співробітників, який має персональний прийом громадян.

Мати інформаційні картки на кожну з адміністративної послуги вважається обов'язковою. У кожній інформаційній картці адміністративної послуги міститься інформація про:

- оплата або несплата управлінської послуги, структура та розмір сплати (організаційного збору) за коштовну управлінську послугу. Реквізити для оплати доцільно вказувати в інформації про оплату/безкоштовність послуги, оскільки оплата зазвичай здійснюється до подання заявки;
- постачальника управлінських послуг та/або ЦНАП (місцезнаходження, назва, телефон, режим роботи, «e-mail» та веб-сайт). У разі коли управлінська послуга отримується через ЦНАП, то в інформаційній картці має бути зазначено тільки дані про центр надання управлінських послуг, як єдине зона зв'язку зі споживачем управлінських послуг;
- результат надання управлінських послуг;
- список документів, що потрібні для одержання адміністративної послуги, спосіб та порядок їх подачі, а за необхідності - відомості про умови або підстави отримання адміністративних послуг;
- можливі шляхи отримання результату (відповіді);

Мета інформаційної картки адміністративної послуги надати корисну для людини інформацію, без перевантаження зайвою інформацією. Необхідно додержуватись рівноваги між змістом картки та простотою її використання. Надмірна кількість інформації збільшує розмір карток і демотивує доступ суб'єктів до карток. При цьому споживач воліє звернутися за особистою порадою до персоналу. Оптимальний формат інформаційні картки у форматі А5, також допускається формат А4. Ви також можете використовувати різнокольоровий папір та інші методи візуалізації для різних галузей права/груп послуг.

Інформаційна картка повинна бути якісною, що в свою чергу зменшить потребу в словесних та інших особистих бесідах, що є ключем інформації, як для одержувачів послуг, так і для робітників, які приймають відвідувачів.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» список управлінських послуг, що надаються ЦНАП, формується органом, який затвердив рішення про створення центра надання адміністративних послуг. В такому разі в переліку адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, є управлінські послуги, перелік яких затверджується КМУ. Виходячи з цього, стає зрозуміло, що певний комплекс управлінських послуг, які сьогодні надає виконавча влада, обов'язково буде внесено до компетенції центра надання адміністративних послуг. Проте Законом передбачено, що ЦНАП може надаватися також і інші управлінські послуги за погодженнями із суб'єктами надання адміністративних послуг рішеннями.

Список управлінських послуг для центра надання адміністративних послуг повинен утворюватися на підставі основного реєстру управлінських послуг, що надаються міськвиконкомом (його ланками), комунальними підприємствами, міською радою. Доцільно було б включити його до базового переліку управлінських послуг, що надаються суб'єктами (ланками) урядової влади місцевого або обласного рівнів, оскільки деякі з них вже можна інтегрувати в центр надання адміністративних послуг, у тому числі через важілі єдиних дозвільних узгоджувальних центрів та новий Закон «Про адміністративні послуги». Але це питання можна вирішити поетапно, після запуску ЦНАПу.

З метою задоволення побажань споживачів та суб'єктів господарювання Законом України «Про адміністративні послуги» передбачено, що умови цього закону розповсюджуються на забезпечення особою надання управлінських послуг та витягів з реєстрів, копій та довідок, дублювання паперів та інші далекоглядні законодавством дії, внаслідок яких особи звернення, та об'єкту, що знаходиться у його володінні або застосуванні, надається або свідчить достеменний правовий статус або факт» [19].

Первинну інформацію при складанні Переліку адміністративних послуг можна отримати від структурних ланок та елементів, які мають такі послуги сьогодні. Однак збирання таких даних, що має особливості певних функцій дослідження, не зобов'язаний закінчуватися механічним підсумовуванням (вставленням) всіх функцій, наданих структурними ланками, в один список. Безумовно важливо проаналізувати зайві сервісні функції (включаючи усунення необґрунтованих послуг), а також функції, принцип «єдиного вікна» має мати статус «внутрішніх функцій (процедур)» (ведеться про різні домовленості, висновки тощо).

Комплексне вивчення організації адміністративних послуг на локальному рівні передбачає вивчення та аналіз передового, зарубіжного та вітчизняного досвіду.

1.3 Нормативно-правове регулювання сфери надання адміністративних послуг в Україні

В Україні відбувається розширення та удосконалення управлінських послуг та перетворення до впровадження ідей демократії, відповідно до яких держава тримає курс на потреби громадян, і держслужбовців, почалося ще в 1990-х рр. Один з перших документи, в якому була запроваджена база теперешнього апарату надання управлінських послуг в Україні, зазначено в Концепції адміністративної реформи від 1998 р. В зазначеному документі поставленою метою було впровадження нової доктрини виконавчої та місцевої влади самоврядування, втілювання в життя прав і свобод людей, забезпечення держ послуги [20].

Ідейний задум- еволюціонування та просування порядку надання адміністративних послуг. Ще у 2006 році з'ясували порядок та форму надання управлінських послуг та заснували базу надання управлінських послуг і їх децентралізації, система мотивації персоналу та стандарти надання адміністративних послуг. Також введено принципи оцінювання рівня управлінських послуг, своєчасність, ефективність, просторість та близькість

розташування офісу адміністрації до споживачів послуг і наявність транспортного сполучення, впровадження принципу «єдиного вікна», шнообливе ставлення до отримувачів послуг, комфорт [21].

Пізніше, у 2007 році, виконавча влада затвердила план дій щодо впровадження ідеї розвитку системи класифікації надання управлінських послуг, що вказують напрямки реалізації концепції для відділів та терміни [22]. У 2007 році, на замовлення Міністерства економіки України, затверджено методику розробки норм управлінських послуг [23].

Наступною дією уряду, щодо розвитку сфери надання адміністративних послуг стало затвердження у 2009 році розпорядження Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо впорядкування надання державних, платних послуг». Документ, поставив перед собою за мету передивитися списки державних платних послуг, для ліквідування копій та безпідставного виділення деяких послуг, підготувати перелік урядових коштовних послуг та проект закону «Про адміністративні послуги» [24]. Мотивом такого рішення, на судження науковців стало те, що до бюджетів не надходять десятки мільйонів гривень на рік, оскільки велику частку державних послуг забезпечують суб'єкти, у яких відсутній статус бюджетних закладів, а гроші на ці послуги надаються громадянами держави. Це розпорядження, Кабінету Міністрів України, було спрямовано на усі кошти комунальних послуг до бюджету держави, наклав вето на делегування повноважень із забезпеченням державної оплати послуги виробництв та практично ліквідованих підприємств, створених для надання державних платних послуг [25].

Значущим документом нормативно-правової бази щодо визначення механізму надання адміністративних послуг стала методика визначення вартості платних адміністративних послуг, затверджена постановою КМУ у 2010 р. Дала визначення поняття «витрати на адміністративні послуги» супутнє надання адміністративних послуг та елементів та способами розрахунків [26].

Тому, особливість правового керування адміністративних послуг представлені присутністю об'ємної нормативно-правової бази, котра не

зводиться лише керуванням, а й відзначається також поєднувальною сферою приналежністю.

На регулювання відносин у області надання управлінських послуг вплинули закони «Про центральні органи виконавчої влади», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про місцеві державні адміністрації», які визначають громаду, порядок діяльності та повноваження відповідних органів. в тому числі надання цих послуг.

Закон вимагає від районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування організації (ЦНАП). Крім того, слід зазначити, що центри вправі організовуватися на підставі належного рішення виконавчими органами обласного значення, селищної, сільської ради. Від особи, законом забороняється домагатися отримання паперів та даних, які посадовці адміністративного органу вже мають або можуть одержати самотужки (зрозуміло, за згодою персони). Незаперечним фактом є також і те, що посадовець адміністративної послуги не вправі вимагати від надавача заявки документи чи інформацію, що перебуває або знаходиться в органах місцевого самоврядування, державних органах, компаніях, установах чи організаціях, що належать до виду їх керування. Однак, на жаль, ця норма на зараз не практикується в реальності через невирішену проблему в певних нормативних документах, що контролюють дії посадовців, що надають управлінські послуги. Крім того, навіть маючи у своєму розпорядженні безпосередній доступ до державних реєстрів, більша частина постачальників (суб'єктів) адміністративних послуг не застосовують їх при наданні управлінської послуги, але зобов'язують від замовника надання інформації чи документів, посилаючись на те, що чинне законодавство чітко встановлює обов'язок.

Також, законодавством передбачені адміністративні послуги, які надаються в електронному вигляді через Спільний урядовий портал організаційних послуг та через об'єднані інформаційні мережі місцевих та державних органів самоврядування. Упорядкованість інтеграції цих інформаційних систем затверджено розпорядженням Міністерства регіонального розвитку, Міністерства

економічного зростання і торгівлі України, побудова та житлово-комунального газдівство України від 8 вересня 2016 р. № 1501/248, яким визначено вимоги до інтеграції надання адміністративних послуг в електронному виді за принципом «єдиного вікна» [27]. Задоволення виконання цього процесу помітно полегшило б розгляд надання та одержання послуги.

Законом прогнозується доцільність та практичність процедур внутрішнього забезпечення управлінської послуги завдяки введенню в дію карток технологічного обслуговування, надання зрозумілих даних, завдяки розміщенню значної кількості інформації та введення інформаційних карток для адміністративні послуги. Але по суті, у більшості випадків, інформаційні картки не дозволяють замовникам послуг швидко та зручно одержати потрібні дані, тому що їх зміст занадто об'ємний, що ускладнює сприйняття інформації громадянами.

Як приклад можна навести типову інформаційну картку адміністративної служби «Державна реєстрація права власності на нерухоме майно», затверджену наказом Міністерства правосуддя України від 22 червня 2018 р. № 1952/5 «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» на чотирьох арк. А коли суб'єкт адміністративної послуги вводить потрібну інформацію на картку, її об'єм збільшується до 7 аркушів. Часто трапляється, що отримувач послуг не в змозі розібратися в вимогах без застосування інформаційної картки, у тому числі вичерпного переліку необхідних паперів для конкретної послуги. Необхідно акцентувати увагу на питаннях осіб управління, пов'язані з дотриманням законодавства щодо запровадження інформаційних карток. Так, законом передбачено, що у разі передачі повноважень головним елементом виконавчої влади, протилежним дурядовим органам з надання адміністративних послуг місцевого самоуправління, комукаційниа картка адміністративних послуг, що видається органом, якому надані права на дію , схвалюється згідно з схваленої головним органом адміністративної влади

екземпляра зразка інформаційної картки, що передбачає формування політики в державі щодо представницьких доручень.

Законом запроваджено поняття «адміністративний збір» як цілісний збір за управлінську послугу (замість «державного збору», реєстраційного збору). Протягом останніх двох років відбулися зміни у узгодженні нормативно-правових актів із цією нормою у зв'язку з виключенням вимоги із законодавства про сплату платежів, за винятком адміністративного збору (за подання витягу, відомості сертифікація).

Закон зобов'язує Кабінет Міністрів України затвердити перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються ЦНАП. Відповідно до цього реєстра кількість послуг буде 136 [24].

Згідно з інформацією, опублікованою на сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, найбільша кількість послуг, що надаються ЦНАП в Україні - 353 (Луцьк), а 58% ЦНАП надає від 50 до 135 адміністративних послуг (Рисунок 1.1) [29].

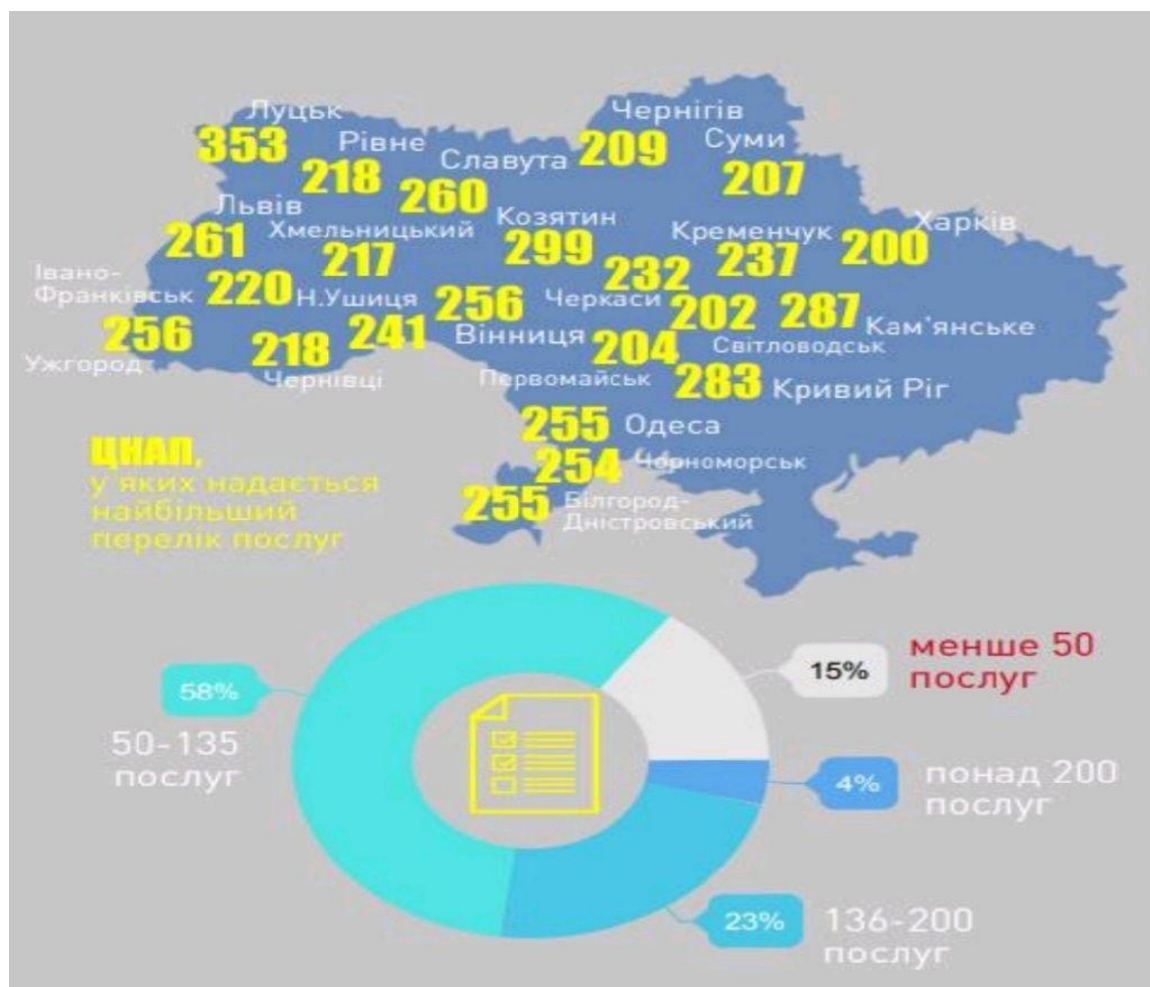


Рис. 1.1 – Інфографіка щодо ЦНАПів в Україні

На сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України оприлюднено план списку адміністративних послуг, до якого на кінець 2021 року було 1337 послуг [30]. Така відмінність та розбіжність між числом послуг, затверджених Кабінетом Міністрів України та послугами, що фактично отримуються замовниками та надаються центрами надання адміністративних послуг по всій Україні, вказує про гостру необхідність усунення проблем законодавчого затвердження всього реєстру адміністративних послуг, для задоволення рівних та однакових прав усіх, без винятку українців. Також, до Верховної Ради України внесено законопроект про реєстр адміністративних послуг та зборів (адміністративного збору).

Сприятливим є момент підходу до погодження методу праці (прийому на тиждень не менше 40 годин, без обідньої перерви); система неофісних послуг (що забезпечує відкритість в роботу службовців і збільшує довіру споживачів);

облаштування електронних черг (натомість спонтанної «самоорганізації» споживачів); багато інформаційного матеріалу (відвідування – довідка при першому зверненні, інформаційних терміналах); утворення сприятливої обстановки для відвідувачів з обмеженими можливостями; додаткові послуги, такі як банківські, ксерокопіювання, тощо.

На сьогодні в базовому законі є неузгоджені та невирішені питання. Скажимо приміром, оточення споживачів адміністративної послуги обмежується органами місцевого самоврядування та виконавчої влади, інакше кажучи державними службовцями. На думку експертів, таке ставлення не підходить прагненням цивілізованих та прогресивних країн і може стати причиною бюрократизму та збільшення адміністративних розбазарювань. Звідси підприємства та заклади видаляються із переліку суб'єктів управління. Це гальмує подальший розвиток порядку надання управлінської послуги на громадських засадах управління державою.

Думаємо, що є сумніви відносно відповідності підходу, згідно з яким ЦНАП має здійснюватися лише через «адміністраторів». Цей підхід цілком виправданий для районів та великих міст, але що стосується невеличких містечок та районів – формування адміністраторів може бути проблематичною і призвести до серйозних наслідків. Дослідники вважають, що краще залишити вирішення цієї проблеми на рішення суб'єктів, що входять до складу ЦНАП [31].

Сьогодні експерти, які працюють у програмах міжнародної технічної допомоги з удосконалення якості надання управлінської послуги громадянам, невтомно та наполегливо допомагають підтримувати ставлення щодо погляду на термін «довірена особа» центр надання адміністративних послуг у декількох точках зору. Включаючи чіткі обов'язки, які можуть бути доручено другим робітникам органу, що зробив центр надання адміністративних послуг. Ці ролі беруть замовлення від осіб та видають рішення надання послуг. За їх словами, доручена людина може нести абсолютну відповідальність за це. фахівці вважають, що обов'язки адміністратора центра надання адміністративних послуг можна покласти на провідного експерта або державного реєстратора, і навпаки,

функції державного реєстратора можуть бути покладені на адміністратора ЦНАП. Законодавство устанавлює рівні кваліфікаційні правила до державних реєстраторів, провідних спеціалістів та розпорядників відповідно до наказу Головного управління державної служби України від 29 грудня 2009 р. № 406 [32] та рівну оплату праці. зазначених категорій робіт згідно з додатками 50, 51, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 9 березня 2006 р. № 268 «Про впорядкування структури та умов оплати праці працівників органів виконавчої влади, прокуратури, судів та інших органів» [33].

Ця думка є неоднозначною з боку працівників ЦНАП з різних регіонів України, оскільки належно до ст. 12 Закону про ЦНАП це повсякчас працюючий ділова установа або структурна ланка місцевого самоврядування, визначені частиною другою цієї статті. Ці та інші принципи указують про те, що державний реєстратор визначається як самостійна категорія суб'єкта надання управлінської послуги, що має особисту печать. Взірець такої печаті схвалено наказом Міністерства юстиції України від 29 грудня 2015 р. № 2790/5 «Про регулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України від 31 грудня 2015 р. номер 1667/28112 [34]. Отож, проблема правової чинності актів, які покладають на роль керівництва ЦНАП державному реєстратору, поки що є невизначеним.

Вирішальною особливістю розвитку законодавства в демократичних країнах є орієнтація на забезпечення прав і законних справ громадян у стосунках з державою та її установами. Однією з досить важливих запорукою цього є чітка регламентація процесуального аспекту відносин між особою і владою. За таких обставин державний службовець або службовець органу місцевого самоврядування не може діяти самовільно, а в чітко визначеному порядку. Це забезпечує рівність перед законом, використовуючи однакові процедури. При цьому, існування встановленого законодавства є точкою відправлення для контролю законності діяльності держави.

Питання ці надто значущі для держави, як і розгляд більшості елементів взаємовідносин органів місцевого самоврядування та установ виконавчої влади ,

їх урядовців та інших осіб, наділених законними повноваженнями на виконання управлінських функцій, взагалі не врегульовані або регулюються на підставі нормативно-правових актів.

Таким чином, аналіз підкріплює потребу удосконалення порядку закону, їх урядовців, уповноважених законом здійснювати державні обов'язки у тому числі у відносинах з громадянами.

Прийняття актів, що регулюються адміністративними процедурами державними-членами Ради Європи характеризується, особисто, рішеннями та характеристиками Ради Європи, затвердженими Комітетом Міністрів Ради Європи, Резолюцією (77) 31 про захист осіб щодо адміністративних актів, кодифіковані акти щодо детального регулювання порядків у діяльності органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади щодо їх взаємовідносин з юридичними та фізичними особами.

У 2018 році Кабінет Міністрів України ухвалив Закон № 9456 «Про адміністративний суд», метою якого є забезпечення дієвого та якісного рівня законодавства про процедури зовнішнього управління установ місцевого самоврядування та виконавчої влади, їх посадових осіб та інших уповноважених законом суб'єктів, для виконання функцій держави та захисту прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб [35].

Розділ I «Загальні положення» відкриває суцільні аспекти адміністративне судочинство, зокрема верховенство права, законність, рівність перед законом, належне здійснення повноважень, розумність та об'єктивність, співчутливість та мудрість, відкритість, відвертість, актуальність та своєчасність, презумпція правомірності дій і запитів персони, формальність, гарантування прав людини на участь в урядовому судочинстві, гарантування результативних механізмів правового захисту [36].

Розкриваються такі поняття: «адміністративний орган», «адміністративна справа», «адміністративний акт», «адміністративне судочинство», «адміністративна процедура», «суспільний інтерес», «дискреційна влада» [36].

Прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» на 100% подіє на надання адміністративних послуг та суттєво змінить послідовність їх надання. крім усього іншого, проект закону не містить ніяких вимог щодо обов'язкового, кваліфікованого навчання адміністративних працівників, щоб вони в наступному були спроможні якісно виконувати свою роботу. Я згоден з думкою наукових дослідників щодо розумності запровадження перехідної фази та поступового переходу до втілювання в життя рекомендованого проекту.

Розгляд найважливіших нормативно-правових актів, які регулюють надання адміністративних послуг, дає дозвіл підбити підсумок про нагальність шаблонізації, врегулювання і регламентація цієї бази даних, подальших заходів зменшення персонального фактора та можливості схвалювати рішення на власний розсуд.

Важливим для подальшого розвитку вітчизняної практики у цій сфері є прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру», тому що установи місцевого самоврядування та державної виконавчої влади, ухвалюють рішення у різноманітних методиках проведення процедур. Аналогічна адміністративна процедура зустрічається в більшості країн Європи, вона коригує випадки, коли людина має щось вирішувати стосовно компетентної установи.

Треба зазначити, що для майбутнього розвитку нормативно-правової бази у сфері державних послуг, важливо враховувати досвід європейських країн, Вжиання терміну «державна служба», що надається, як приватним сектором так і установами державної влади.

Висновки до розділу 1

1. Тлумачення основних понять у галузі адміністративних послуг не є чіткими та послідовними, а погляди вчених на визначення поняття "адміністративна послуга" з часом змінюються. Але основну суть поняття «Адміністративні послуги» можна визначити наступним чином – це публічні (державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади,

виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами.

Адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, що вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав.

2. Ефективна організація надання адміністративних послуг громадян України є вкрай важливою. Люди мають право отримувати швидко і якісно адміністративні послуги. Тому організація адміністративних послуг в даний час переживає процес подолання застарілих стереотипів, спрямованих на спрощення процедур надання послуг. Метою організації адміністративних послуг є зменшення витрат часу та запровадження єдиних баз даних. Тому створення Центрів надання адміністративних послуг мають економічну ефективність. Будь-який громадянин має змогу звернутися до ЦНАП з запитанням реєстраційно-правового або дозвільного змісту, і отримати кваліфіковане адміністративне обслуговування.

3. Громадяни України, їх права та свободи є головними соціальними цінностями нашої держави, а головною вимогою до публічної адміністрації визначено саме надання відповідних та якісних адміністративних послуг.

Вимоги, які ставляться до України, спонукають нашу країну до здійснення різних соціально-економічних змін та орієнтовані на європейську інтеграцію, які повинні забезпечити наближення України до європейських стандартів.

4. В Україні нормативно-правове надання адміністративних послуг регулюється Конституцією України, Законом України «Про адміністративні послуги» та іншими законами, прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг. Також необхідно вказати інші нормативно-правові акти, які націлені на реалізацію адміністративних послуг в Україні, а саме: постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», «Про затвердження Типового порядку проведення

конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг», «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг», «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг», тощо.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В МАЛОМИХАЙЛІВСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ ПОКРОВСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1 Загальна характеристика Маломихайлівської територіальної громади Покровського району Дніпропетровської області

Маломихайлівка (до 1953 року - Веселе) - село, центр сільської Ради. Розташована на річці Берестовий, в 25 км на північний схід від районного центру і в 8 км від залізничної станції Просяна на лінії Червоноармійське - Чаплине Донецької залізниці. Дворів - 1417. Населення - 3987 чоловік. Сільраді підпорядковане село Яблунівка. На території Маломихайлівка розміщена центральна садиба колгоспу «Україна», за яким закріплено 8657,1 га сільськогосподарських угідь, в т. Ч. 7972,8 га орних земель. Господарство спеціалізується на виробництві м'яса птиці та яєць. З підсобних підприємств є олійниця, вальцьові млини і механічна майстерня. У Маломихайлівка - середня, восьмирічна і дві початкові школи, в яких 38 вчителів навчають 527 учнів, будинок культури з залом на 500 місць, три бібліотеки з фондом 13 197 книг, лікарня, дитячі ясла-садок, відділення зв'язку, АТС, ощадкаса, комбінат побутового обслуговування, чотири магазини. Уродженцем Маломихайлівка є український радянський письменник А. М. Хорунжий [37].

До Маломихайлівської об'єднаної сільської територіальної громади мають відношення такі діючі заклади:

- комунальний заклад освіти «Маломихайлівський навчально-виховний комплекс» Школа І-ІІІ ступенів – передшкільний навчальний заклад іменні І. Г. Скакуна. Маломихайлівської сільської ради;
- Гаврилівська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів Маломихайлівської сільської ради;
- Маломихайлівський Будинок культури;

- Гаврилівський Будинок культури;
- Маломихайлівська сільська бібліотека;
- Гаврилівська сільська бібліотека;
- комунальне некомерційне підприємство « Центр первинної медико-санітарної допомоги підрозділ Гаврилівська амбулаторія загальної практики сімейної медицини» Покровської районної ради;
- комунальне некомерційне підприємство « Центр первинної медико-санітарної допомоги підрозділ Маломихайлівська амбулаторія загальної практики сімейної медицини» Покровської районної ради;
- Маломихайлівське Відділення поштового зв'язку №3;
- товариство з обмеженою відповідальністю «Україна»;
- товариство з обмеженою відповідальністю «Зоря» [38].

Маломихайлівська об'єднана сільська територіальна громада включає в себе інформацію о населених пунктах, які мають відношення до об'єднаної територіальної громади (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

Відомості про населені пункти, що увійшли до об'єднаної територіальної громади [39]

Код КОАТУУ	Населені пункти, які входять до Маломихайлівської сільської територіальної громади	Чисельність населення, осіб	Відстань до потенційного адміністративного центру спроможної територіальної громади, км
1224286700	Маломихайлівська сільська об'єднана територіальна громада	4283	
1224286701	с. Маломихайлівка	2421	0
1224286702	с. Яблунівка	16	11
1224285601	с. Гаврилівка	1579	14
1224285602	с. Підгаврилівка	267	11

У таблиці представлена головна інформація населених сільських районів, що мають відношення до складу Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади.

А саме до її складу відноситься:

- Маломихайлівська сільська територіальна громада з чисельністю населення 4283 чоловік;
- с. Маломихайлівка з чисельністю населення 2421 чоловік;
- с. Яблунівка з чисельністю населення 16 чоловік та має відстань до адміністративного центру 11 кілометрів;
- с. Гаврилівка з чисельністю населення 1579 чоловік та має – до адміністративного центру 14 кілометрів;
- с. Підгаврилівка з чисельністю населення 267 чоловік та має – до адміністративного центру 11 кілометрів [39].

До загальної інформації Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади відносяться: численість населення дошкільного/шкільного віку, кількість населених пунктів, обсяг доходів, площа території, кількість закладів, що утримуються за рахунок бюджету, загальноосвітні навчальні заклади, заклади позашкільної освіти, заклади культури, заклади фізичної культури, фельдшерсько-акушерські пункти, амбулаторії/поліклініки, лікарні, приміщення для розміщення державних органів, приміщення для розміщення органів місцевого самоврядування. Детальна загальна інформація Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади (табл. 2.2)

Виходячі з інформації по даним які наведені у таблиці ми можемо побачити, що деякі показники відсутні у зв'язку з невеликою кількістю населення Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади, що прямо впливає на інфраструктуру.

Як зазначено у таблиці, до Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади на 1 січня 2018 року численість населення складає 4283 із яких 207 – дошкільного віку та 525 – шкільного віку. 4 населених пункта, що входять до територіальної громади. Обсяг доходів складає 26760 грн.

Таблиця 2.2

Загальна інформація Маломихайлівської об'єднаної територіальної
громади [40]

Найменування показника	Значення показника
Чисельність населення станом на 1 січня 2018 року, у тому числі дітей, осіб:	4283
дошкільного віку	207
шкільного віку	525
Кількість населених пунктів, що входять до складу спроможної територіальної громади, од.	4
Обсяг доходів (розрахунковий) спроможної територіальної громади, тис. Грн	26760,022
Площа території спроможної територіальної громади, кв. км	236,21
Кількість закладів, що утримуються за рахунок бюджету органів місцевого самоврядування, у тому числі, од.:	10
загальноосвітніх навчальних закладів I–III ступенів	2
загальноосвітніх навчальних закладів I–II ступенів	0
загальноосвітніх навчальних закладів I ступеня	0
дошкільних навчальних закладів	2
закладів позашкільної освіти	0
закладів культури	4
закладів фізичної культури	0
фельдшерсько-акушерських пунктів	0
амбулаторій, поліклінік	2
Лікарень	0
станцій швидкої допомоги/пунктів постійного базування	0/0
Наявність приміщень для розміщення державних органів, установ, що здійснюють повноваження щодо, од.:	2
правоохоронної діяльності	0
реєстрації актів цивільного стану та майнових прав	2
пенсійного забезпечення	0
соціального захисту	0
пожежної безпеки	0
казначейського обслуговування	0
Наявність приміщень для розміщення органів місцевого самоврядування, од.	2

Площа заможної територіальної громади має 236,21 кв. кілометрів. Заклади, що тримаються за кошти бюджету органів місцевого самоврядування, у тому числі:

- 2 загальноосвітні навчальні заклади I-III ступенів;
- 2 дошкільних навчальних заклади;
- 4 заклади культури;
- 2 амбулаторії/поліклініки.

Також є 2 приміщення для реєстрації актів цивільного стану майнових прав та 2 приміщення для розміщення органів місцевого самоврядування.

Цивільна безпека є однією із головних течій практики виконавчого комітету, а також забезпечення здійснення державної політики в сфері надання захисту громадян і територій від надзвичайних обставин, їх застереження, а у інциденті створення вчасне реагування та значення їх наслідків.

Важливими напрямками щодо цивільної охорони передбачено:

- готовність органів управління, надати певні засоби, а також сили цивільного захисту сільської ради до дій, направлених для запобігання надзвичайних ситуацій та регулювання на них;
- інформування та оповіщення населення щодо певних обставин, котрі можуть нести загрозу місцевим жителям (пожежа, повін, землетрус тощо);
- проведення невідкладних, рятувальних, організаційних та інших типів робіт з усунення наслідків надзвичайних ситуацій та забезпечення різних видів допомоги постраждалого населення;
- отримання технічно-матеріальних засобів та створення запобіжних методів під час загрози певних надзвичайних ситуацій, ліквідації їх наслідків;
- мати всі необхідні засоби для запобігання пожеж в сільських місцевостях;
- досягнення забезпечуючого рівня матеріального і матеріально-технічного забезпечення сфери охороони територій і населення від ситуацій, які можуть призвести до пожеж та їх наслідків.

Присутні питання спілки та зрозуміння щодо найважливіших проблем в суспільних, економічних та екологічних сферах продемонстрував, що найбільш значимими з проблем є такі:

- 1) в економічній сфері:

- скудна кількість робочих місць та підприємств;
 - незацікавленість місцевого інвестора, відсутність робочих механізмів спонукати внутрішніх інвестицій на рівні територіальних громад;
 - потреба в фінансуванні державних організацій сільської ради;
 - незадовільна оплата праці та виплат пенсій сільських мешканців;
 - потреба розвитку громадської сфери за рахунок інвестицій;
 - охорона здоров'я, заходи освіти та культури потребують певних матеріальних допомог;
 - високі ціни за надання послуг та при купівлі продуктів;
 - ускладнений процес надання земельних участків інвесторам для розвинення, сільського господарства;
 - наявність суб'єктів на території діяльності господарювання, місцем реєстрації яких є інші територіально – адміністративні одиниці, зараз, як оплата податків і зборів відбувається по їх фактичному місці реєстрації;
 - недостатня кількість коштів сільського бюджету на поточний/капітальний ремонт сфер з гуманітарним направленням, а також різного виду будівництва;
 - велика кількість неофіційного працевлаштування;
 - наявність чорної економічної бугалтерії;
 - Сумний стан громадського транспорту, недостатня його кількість. Брак такого спеціального виду транспорту як: пожежна машина; шкільний автобус; швидка допомога;
- 2) в соціальній сфері:
- Існує необхідність виділення коштів для організації перевезень школярів, а також вихователів;
 - побудувати додаткові підприємства комунального типу;
 - поганий стан ґрунтових доріг та відсутність асфальтованих;
 - необхідність у сучасному обладнанні та в інвентарі для спорту;
 - пропобанда здорового способу життя для оздоровлення сільської молоді та мативування занять спортом;

- дуже низька зайнятість сільського населення;

-

потреба населення в нових функціональних/вдосконалених адміністративних послуг;

- покращення соціального рівня ветеранів АТО;

- потреба покращення ЦНАПу в сільських місцевостях;

- відсутність містць для відпочинку молоді;

які в свою чергу позитивно вплинули би на дітей;

- поганий рівень розвитку сільського суспільства;

- збільшення кількості дітей з неблагополучних сімей;

- пасивність мешканців;

- незначний рівень матеріально-технічної бази установ культури;

- необхідність у повноцінному коштовному ремонті великої кількості споруд закладів культури;

- необхідність залучення інвесторів для розвитку туристичної бази місцевості;

- спеціальна організація з оздоровлення та відпочинку для дітей та молоді;

- необхідність пояснювання про гендерну рівеність у суспільстві;

- сім'ї які опинились в огидних ситуаціях;

- проблеми з адаптаційними послугами, які надаються ветеранам АТО прибувши з лінії фронту;

- поширення наркотичної та алкогольної залежності, соціально небезпечних чинників;

- відсутність соціального житла на території ради;

- брак коштів для організації надання загальної доступної інформації для місцевих жителів;

- населеним пунктам не вистачає додаткового світла на дорогах;

- необхідність капітальних ремонтів/реставрацій теплотрас та котелень;

3) в сільськогосподарській сфері:

- нестача робочих місць;
- не зацікавленість інвесторів у інвестуванні сільського середовища;
- невелика кількість рогатої худоби, яка і так йде на спад;
- аграрний ринок має досить нестабільну цінову політику;
- соціально-побутова інфраструктура потребує негайного розвитку для населення ;

- необхідність завершення інвентаризації земель населених пунктів та за їх межами;

4) в екологічній сфері:

- відсутність необхідних очисних споруд та центральної каналізації;
- велика кількість звалищ з відходами, які жодним чином не очищаються;
- відсутність головного водопостачання, неякісна вода. Ця проблема актуальна для більшості населених пунктів;
- відсутність відповідного обладнання та сил для забезпечення якісного протистояння з пожежами.

Керівництво Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади складається із 6 працівників (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Керівництво Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади [42]

Посада	Ім'я
Голова Маломихайлівської ОТГ	Зайцев Анатолій Вікторович
В.О. Старости	Балюра Віталій Васильович
	Синильник Лілія Петрівна
Секретар	Микитченко Людмила Олексіївна
Заступник сільського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Маломихайлівської сільської ради	Явтушенко Анатолій Павлович

Маломихайлівська об'єднана територіальна громада має апарат управління, до якого входять 19 службовців (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Апарат управління [41]

№	ПІБ	Посада
1	Микитченко Людмила Олексіївна	Головний бухгалтер
2	Петрова Марина Варіївна	Провідний спеціаліст з бух. Обліку
3	Загорулько Надія Іванівна	Спеціаліст I катег. з бухгалтерського обліку
4	Микитченко Вікторія Миколаївна	Спеціаліст з бухгалтерського обліку
5	Лева Тетяна Олексіївна	Спеціаліст з бухгалтерського обліку
6	Сучкова Тетяна Федорівна	Держ. Реєстратор
7	Хоружа Алла Михайлівна	Провідний спеціаліст в сфері освіти та культури
8	Литвин Ольга Володимирівна	Провідний спеціаліст з земельних відносин
9	Якименко Надія Сергіївна	Спеціаліст земельних відносин
10	Пісіна Наталія Миколаївна	Спеціаліст з бухгалтерського обліку
11	Холод Тетяна Геннадіївна	Спеціаліст в сфері освіти та культури
12	Царьва Ніна Григорівна	Діловод, архіваріус
13	Балюра Валентина Григорівна	Діловод
14	Литвин Валентина Іванівна	Завідувач ВОБ інспектор з моб. роботи
15	Хоружа Неля Петрівна	Прибиральник службових приміщень
16	Пристромко Світлана Борисівна	Прибиральник службових приміщень
17	Бечко Віталій Григорович	Завідувач господар. Водій
18	Стрельцов Денис Андрійович	Спеціаліст с надзвичайних ситуацій
19	Ерьомін Іван Вікторович	Водій

2.2 Види адміністративних послуг, суб'єкти їх надання та категорії споживачів в Маломихайлівській територіальній громаді Покровського району Дніпропетровської області

У науковому письменництві зустрічаються різні заходи щодо розподілу окремих видів надання адміністративних послуг та їх систематики. Таким чином головні узагальнення думок дослідників та спеціалістів щодо класифікації

адміністративних послуг зазначено, що їх поділ відбувається згідно з: змісту адміністративної практики; рівень діючих повноважень надати адміністративні послуги та правове регулювання порядку їх реалізація; форми їх надання; предмет (питань) характер, що вирішуються особами до органів адміністрацій; безкоштовна (оплата); суб'єкт, що пропонує адміністративні послуги.

Зважаючи, що адміністративні послуги надаються робітниками адміністративної послуги безпосередньо та через ЦНАП можна визначити такий класифікаційний критерій, як упорядкованість їх надання. «Згідно цього еталона експерти нараджують зазначити такі адміністративні послуги, що надаються невимушено робітником адміністративної послуги, послуги, що надаються з допомогою ЦНАПу, послуги, що надаються завдяки єдиного національного порталу адміністративних послуг.

За суб'єктами надання адміністративних послуг розрізняють державні та комунальні адміністративні послуги. Урядові послуги — це послуги, що пропонуються державними органами влади за рахунок державного бюджету. Муніципальні сервіси – це сервіси, які надаються місцевою владою за матеріальний рахунок місцевого бюджету. У зв'язку з цим О.Циганов зазначає, що дільба адміністративних послуг за суб'єктами, які їх надають, може бути таким:

- виконавчі центральні органи влади та інші урядові органи, їх підприємства, територіальні органи, установи та громади в межах їх відання;
- районні державні адміністрації обласні державні адміністрації в кожній області (їх структурне правління) та органи ендемічного самоврядування (їх органи виконавчої влади) у необхідній області;
- Міські адміністрації у м. Києві та районні у м. Києві адміністрації, органи місцевої самоуправи (їх виконавчих органів) у м. Києві [43].

Адміністративні надання послуг маємо класифікувати за тематикою квитанцію, зокрема:

- послуги, призначені для заохочення потреб фізичних осіб (комунальні послуги, побутові послуги, соціальні послуги);

- послуги із наданням певних зацікавлень юридичним особам та ФОП (реєстрація правничих осіб та ФОП, видача згод);
- послуги, призначені для задоволення фізичних та юридичних осіб (кадастровий облік нерухомості, реєстрація прав на нерухоме майно).

Для споживача ми можемо розрізнити головні та додаткові адміністративні послуги за критерієм терміновості. Головна послуга безпосередньо розроблена для задоволення певних потреб. Додаткова послуга «супроводжує» головну послугу і, як правило, не використовується узбіч від головної. Залежно від обов'язку отримати адміністративну послугу від суб'єкта звернення, послуга може бути віднесена до обов'язкової та добровільна [43].

І. Коліушко та В. Тимощук за змістом адміністративної діяльності за їх реалізацією акцентують такі види адміністративних послуг:

- ліцензування (для окремих видів підприємницької діяльності; демонстрації; для перевезення надлишкових, великогабаритних доставок для реклами тощо), включаючи акредитацію, сертифікацію підприємств, робочих місць, сертифікацію послуг, товарів та робіт;
- реєстрація шляхом ведення переліків (реєстраційних актів громадянського стану, суб'єктів господарювання), також у числі легалізації юридичних осіб (такою може бути легалізація об'єднаних громадян);
- легалізація документів (наприклад, місцева легалізація документів), нострифікація (підтвердження дипломів, отриманих в інших країнах), а також перевірка (зокрема, засвідчення автентичності документа громадянина України);
- соціальне обслуговування – забезпечення необхідного статусу, прав осіб, які перебувають у важких життєвих умовах і необхідність сторонньої допомоги (льгот, субсидій, пенсій) [44].

Управлінські послуги поділяються на класи за галузями законодавства, інакше кажучи за характером (предметом) питань, з якими мешканці звертаються до адміністративних органів. Відповідно до цього заходу їх розділяють на:

- земельні послуги тобто (послуги з надання землі громадян та юридичних осіб, які перебувають у державній та комунальній власності, для

реєстрації земельних ділянок на державному кадастровому обліку, реєстрації прав на землю);

- послуги у сфері природокористування (державне обстеження запасів корисних копалин, екологічна та геолого-економічна інформація про підземні території, необхідні для їх використання);

- у сфері підприємницької діяльності діють послуги (видача дозволів на здійснення окремих видів діяльності, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців);

- послуги із соціальних зв'язків (пенсія, допомога, одноразова допомога при народженні дитини) [45].

Маломихайлівська об'єднана територіальна громада надає такі види місцевих послуг: «видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у комунальній власності; припинення права постійного користування земельною ділянкою у разі добровільної відмови користувача; видача дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельною ділянкою; затвердження технічної документації з нормативної грошової оцінки земельною ділянкою у межах населених пунктів; продаж земельної ділянки комунальної власності за зверненням особи; надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки громадянину (громадянці), який зацікавлений в одержанні безоплатно у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації; передача земельною ділянкою у користування за проектом землеустрою щодо її відведення; поновлення (продовження) договору оренди землі (договору оренди земельної ділянки, договору на право тимчасового користування землею (в тому числі, на умовах оренди); припинення права оренди земельною ділянкою або її частини у разі добровільної відмови орендаря, та інші» [46].

Нижче у таблиці (2.5) наведений приклад технологічної картики адміністративної послуги 12-01 (видача рішення про передачу у власність, призначення у постійну власність та оренду земельних угідь, які знаходяться у державній власності).

Таблиця 2.5

Технологічна картка адміністративної послуги 12-01 [46]

№	Ім'я	Посада
1	Микитченко Людмила Олексіївна	Головний бухгалтер
2	Петрова Марина Варіївна	Провідний спеціаліст з бух. Обліку
3	Загорулько Надія Іванівна	Спеціаліст I катег. з бухгалтерського обліку
4	Микитченко Вікторія Миколаївна	Спеціаліст з бухгалтерського обліку
5	Лєва Тетяна Олексіївна	Спеціаліст з бухгалтерського обліку
6	Сучкова Тетяна Федорівна	Держ. реєстратор
7	Хоружа Алла Михайлівна	Провідний спеціаліст в сфері освіти та культури
8	Литвин Ольга Володимирівна	Провідний спеціаліст з земельних відносин
9	Якименко Надія Сергіївна	Спеціаліст земельних відносин
10	Пісіна Наталія Миколаївна	Спеціаліст з бухгалтерського обліку
11	Холод Тетяна Геннадіївна	Спеціаліст в сфері освіти та культури
12	Царьва Ніна Григорівна	Діловод, архіваріус
13	Балюра Валентина Григорівна	Діловод
14	Литвин Валентина Іванівна	Завідувач ВОБ інспектор. з моб. Роботи
15	Ярова Людмила Сергіївна	Завідувач ВОБ інспектор. з моб. Роботи
16	Хоружа Неля Петрівна	Прибиральник службових приміщень
17	Пристромко Світлана Борисівна	Прибиральник службових приміщень
18	Бечко Віталій Григорович	Завідувач господар. Водій
19	Стрельцов Дніс Андрійович	Спеціаліст с надзвичайних ситуацій
20	Ерьомін Іван Вікторович	Водій

Умовні позначення: В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує.

Дії або бездії можуть бути оскаржені у встановленому законодавством порядку.

В таблиці можемо побачити послідовність надання/получення адміністративної послуги, а також операційну послідовність від подачі певних документів до кінцевого результату адміністративної послуги. Також в таблиці представлені відповідні посадові особи та структурний підрозділ - відбувається надання адміністративної послуги:

- адміністратор ЦНАП;
- спеціаліст по земельним питанням ЦНАП;
- сільський голова;
- секретар сільської ради;

Суб'єкт надання адміністративної послуги – виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради.

Зазвичай, принцип надання земельних послуг однаковий, але можуть бути винятки до яких входить суб'єкт надання адміністративної послуги та термін виконання послуги.

Також до Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади входять такі види послуг: ДРАЦС; реєстрація (зняття з реєстрації) осіб; нотаріальні послуги; паспортні послуги; реєстрація нерухомості; реєстрація бізнесу; документи дозвільного характеру.

Нижче будуть більш детально описані, вищеприведені послуги, що надаються у Маломихайлівській об'єднаній територіальній громаді.

Види послуг ДРАЦ:

- державна реєстрація шлюбу;
- державна реєстрація смерті;
- державна реєстрація народження.

Суб'єкт надання адміністративної послуги – виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: начальник відділу ЦНАП; адміністратор ЦНАП.

Види послуг реєстрації (зняття з реєстрації) осіб:

- видача посвідчення про склад родини або довідка о мешкані у житловому приміщенні/будинку осіб
- надання довідки місця реєстрація перебування особи
- видача довідки про зняття з реєстрації місця проживання, та інші.

Працівник ЦНАП – відділення «центру надання адміністративних послуг» виконавчого комітету маломихайлівської сільської ради.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: експерт з реєстрації місця проживання ЦНАП; адміністратор ЦНАП.

Нотаріальні послуги:

- посвідчення заповіту (крім секретного);
- надання копії нормативного органу місцевого самоврядування, документа;
- свідчення правильності фотокопії (копії) документа і витягу з нього, та інші.

Працівник ЦНАП – виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: секретар виконкому сільської ради; староста Гаврилівського округу; начальник ЦНАП.

Паспортні послуги:

- прикладення до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 45 і 25-річного віку.

Працівник ЦНАП – Покровський ГУ ДМС України в Дніпропетровській області.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: працівник Покровського РВ ГУ ДМС України в Дніпропетровській області; працівник відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Маломихайлівської сільської ради.

Послуги з реєстрації нерухомості:

- реєстрація права власності на державному рівні (на нерухоме майно);
- державна реєстрація обтяжень матеріальних прав на нерухоме майно;
- надання безхазяйного нерухомого майна яке можна взяти на облік інші.

Працівник ЦНАП – відділ «центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Маломихайлівської сільської ради.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: адміністратор ЦНАП; державний реєстр ЦНАП.

Послуги з реєстрації бізнесу:

- державне створення юридичної особи (окрім формування громади);
- державне підтвердження реєстрації вироку про відділ юридичної особи (окрім формування громади);
- державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (крім громадського формування), та інші.

Працівник ЦНАП - відділ «центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Маломихайлівської сільської ради.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: адміністратор ЦНАП; державний реєстратор ЦНАП.

Послуги з надання документу дозвільного характеру:

- надання на маніпуляцій з реконструкцією об'єктів благоустрою;
- отримання (продовження дії) дозволу на перебування зовнішньої реклами, та інші.

Працівник ЦНАП – виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради.

Їх надають такі відповідальні посадові особи: адміністратор ЦНАП; секретар; виконавчий комітет сільської ради.

Залежно від різновиду адміністративних послуг, цілей, органу, який їх надає, застосовуються інші методи їх класифікації. Подібним чином, залежно від численості суб'єктів, залучених до процесу присвоєння послуг, поділяють базові та комплексні адміністративні послуги. Базові послуги — це певний вид надання тієї чи іншої інформації, яка робиться та надається у взаємодії особи з іншим агентством (видача свідоцтва про народження). Композиційні послуги — це послуги, які мають структуру з кількох основних послуг. До процесу їх надання (наприклад, видачі дозволів на перевезення небезпечних вантажів) залучено кілька різних відомств. Якщо слід розрізняти такі послуги: проміжні: прості, що передбачає одиничне звернення до тієї людини яка їх надає з кінцевим результатом; комплексний – передбачає декілька нарікань на його забезпечення шляхом здобуття побічних результатів самостійної значущості [46].

Суб'єктом приймання адміністративної послуги може бути особа: іноземець, громадянин України, особа без документів які свідчать про

громадянство; ФОП; юридична особа. Певні адміністративні види послуг можна отримати лише невеликій кількості груп споживачів. Наприклад, здобути паспорт громадянина України та певний вид ліцензії можуть лише особи з юридичною відповідальністю. Вік звернення за наданням адміністративних послуг зазначається спеціальними законами. Більшу кількість адміністративних послуг фізична особа має одержати через представника. Обмеження запроваджуються тільки для певних послуг. Наприклад, паспорт громадянина можна отримати особисто [47].

Інакше кажучи, дослід виявив доволі широкий спектр критеріїв та підходів таких класифікацій адміністративних послуг. збільшення переліку цих послуг пов'язане в основному зі змінами правового регулювання цієї сфери та появою нових технічних можливостей та їх надання.

2.3 Проблеми у сфері надання адміністративних послуг

Однією з найгостріших проблем України є нестача наукового осмислення та практичного впорядкування існуючого набору державних послуг, значимію частиною яких є адміністративні послуги. Серед цілей розвитку нашої держави – створення надійних установ та організацій для забезпечення якості надання адміністративних послуг. Це є передумовою формування в Україні соціально орієнтованого ринку та стабільного зростання бізнес-сектора.

Адміністративна реформа в Україні повідомляє про підвищення якості державного управління загалом та зокрема, потреба переорієнтації діяльності державних службовців та місцевих посадовців, самоврядування, що надає якісні адміністративні послуги. У Щорічному Посланні Президента України до Верховної Ради України «Модернізація України – наш стратегічний вибір» зазначено: «Мета адміністративної реформи – зробити владу відкритою, прозорою, ефективною та підконтрольною громадянам. Його реалізація сприятиме підвищенню ефективності державного управління, зокрема якості адміністративних послуг, запобіганню можливості зловживання владою,

посиленню захисту прав та законних інтересів громадян, забезпеченню подальшого розвитку громадянського суспільства» [48].

Адміністративна реформа в Україні вже почала працювати. Це добре простежується в обласних містах, які мають добру розвинену інфраструктуру, а що кажучи про райони або села, то там не така уж радісна обстановка.

Таким чином це турбує і нашу Маломихайлівську об'єднану територіальну громаду. Тому буде актуальним проаналізувати проблеми ЦНАПу.

По-перше, Маломихайлівська об'єднана територіальна громада представляє складну проблему процедури надання адміністративних послуг, що передбачають відвідування замовником великої кількості ЦНАПу, Додаткової непотрібної волокити з документами, отримання різних видів проміжних рішень (погодження, висновки) тощо.

Постановка проблеми. Пов'язана проблема є предметною (компетенція) та територіальною розосередженістю працівників, які надають адміністративні послуги. Адже навіть щоб отримати хоч одну адміністративну послугу людині, як правило, доводиться відвідувати декілька органів чи структурних підрозділів, які часто розташовані в різних районах сільських громад та будівлях

На другому місці споживачів розташувався надмірно довгі періоди надання великої кількості адміністративних послуг. Але на жаль, постачальники адміністративних послуг іноді виконують свою роботу за встановленим терміном, тому швидко вирішити справу не вийде, а рішення зазвичай приймаються в останні дні законодавчого терміну. В Україні практично немає «екстренних служб», тобто тих, які надаються негайно (за одне відвідування).

На проблему обмеженості та незручності роботи скаржаться й споживачі адміністративних послуг в Маломихайлівській об'єднаній територіальній громаді та працівники, які задовольняють потреби, надаючи адміністративні послуги. До прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» була головною практикою способу відвідувачів два-три рази на тиждень протягом певної кількості робочих годин. Невдоволення споживачів ЦНАП обумовлено різними перервами (обідні, технологічні тощо).

Вищезазначена проблема, тягне за собою великі наслідки, а інші - наявність величезних черг. Більша кількість громадян, що звернулися за адміністративними послугами, скаржилися із за того, що були великі черги. Через брак систем черги у багатьох постачальників адміністративних послуг, суб'єкти приймання адміністративних послуг мушені «самоорганізовуватись» у черги, які мають додатковий негативний вплив на загальну оцінку послуг.

Період очікування суб'єкта в черзі супроводжується й іншими проблемами, зокрема, відсутністю належних умов для очікування (місця для роботи з документами, сидячі місця, кімнати особистої гігієни). Окремим блоком проблем є неякісне облаштування адміністративних приміщень для потреб людей з інвалідністю, відвідувачів з дітьми тощо.

Суттєва проблема, на думку адміністративних споживачів послуг, також відсутня належна інформація про отримання адміністративних послуг та роботу певних органів. Які абсолютною мірою мають відношення до питань з консультування. Сьогодні часті ситуації, коли або взагалі неможливо подзвонити на службові телефони (постійний сигнал «зайнято» або ніхто не відповідає), а також повідомляється, що «телефонні консультації не надаються».

Серед важливих проблем – питання оплати адміністративних послуг. У заявників бракує інформації про розмір та послідовність оплати послуг. Тому додається невпорядкованість та непрозорість законодавства про оплату адміністративних послуг. Сама процедура оплати незручна, коли потрібно відвідати додаткові банківські установи поза приміщеннями уряду, оскільки чиновники в Україні не можуть мають права отримувати хабарі від громадян за незаконно наданих послуг.

Зрештою, таку глобальну проблему слід відзначити окремо, як відсутність належної поваги та добровічливого ставлення до громадян. Це впливає на відсутність комунікативних навичок, а також налагодження робочого місця в органах влади. Типова «коридорно-офісна» програма надання послуг громадян, яка має погані наслідки для відвідувачів, які відчують себе «просителями». Нерідкі випадки жорстокого поводження з громадянами, неповаги до громадян.

Деякі працівники все ще сприймають свою посаду як доручення «керувати» і не відчувають морального обов'язку перед платниками податків, які тримають адміністративний апарат. Звісно, цю ситуацію потрібно змінити.

І незважаючи на те, що Закон України «Про адміністративні послуги» з 2012 р. закладено первну кількість відповідних норм, призначених для усунення вищевказаних недоліків та проблем, переважна кількість з яких досі залишаються актуальними.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р «Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» визначено, які основні проблеми необхідно вирішити для забезпечення розвитку адміністративних послуг. Серед проблем у цій сфері концепція визначає - наявність нестатутних видів адміністративних послуг; поділ адміністративних послуг на декілька платних послуг; витребування від фізичних та юридичних осіб документів, не визначених законом або у формі, не передбаченій законом; передача обов'язків надання адміністративних послуг із збором довідок або погодженням документів фізичним та юридичним особам; необґрунтоване стягнення плати або велика плата за надання деяких видів адміністративних послуг; утвердження в адміністративному органі графіка прийому громадян у незручний для них час; невиправданно тривалий термін надання певних послуг; обмежений доступ щодо інформації, яка є важливою для отримання адміністративних послуг; необхідне довготрокове налаштування процедурних прийомів послуг; кількість, стандарт, обслуговування та послуг.

На жаль, більшість із цих проблем досі не вирішені. Реалізація основних положень цієї концепції запровадила сучасні форми надання адміністративних послуг, в цілому, через «універсум послуг», а також принцип «єдиного вікна» та «електронних адміністративних послуг».

Незважаючи на наявність цієї кількості нормативно-правових актів, які забезпечують надання адміністративних послуг, експерти наполягали на потребі розробки та прийняття законодавства, яке має визначати основні принципи,

процедури, а також вимоги до якості діяльності органів державної влади у цій сфері.

Певним етапом адміністративних послуг та їх розвитку стало твердження постановою Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 р. № 532 Положення про Реєстр надання адміністративних послуг. Відповідно до пункту 1 цієї постанови реєстр адміністративної послуги є однією інформативною базою для даних про процедуру адміністративних послуг, яка надається суб'єктами виконавчої влади, організаціями, установами та організаціями, державними підприємствами а таким чином органами зазначеного самоврядування під час обробки делегованих для них повноважень.

Реєстр адміністративних послуг стимулює систематизації даних проблем: облік та аналіз послуг. Їх кількість, ефективність використання; інформування фізичних або юридичних осіб про послуги, які пропонуються органами місцевого самоврядування, а також органами державної влади, надання, зберігання оперативного доступу доповнювати відомості про об'єкти реєстру [49]. Кабінет Міністрів України від 17.06.2009 р. № 682-р, яким затверджено Концепцію проекту Закону України «Про адміністративні послуги», відзначає головні недоліки системи надання послуг органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації, органи виконавчої влади, які відносяться до сфери їх управління, тобто невизначеність критеріїв, за якими послуги діляться на безкоштовні та платні тощо [50].

Закон також визначає такі значення, як «суб'єкт звернення» – фізична або юридична особа, що звертається за наданням адміністративних послуг; Суб'єктом надання державних послуг є член виконавчого органу, влади Автономної Республіки Крим, інший адміністративний орган, орган місцевого самоврядування, їх керуючі особи, уповноважені зазначено до закону забезпечувати адміністративні послуги. Крім того, закон визначає поняття, що мають певні форми використання «інформації та технології картки надання адміністративних послуг», «центр надання адміністративних послуг». «Єдиний державний портал адміністративних послуг», «Реєстр адміністративних послуг».

Цим законом фактично затверджено інститут центрів надання адміністративних послуг. Призначення головних приміщень з надання адміністративних послуг (далі: ЦНАП) полягає у створенні доступних та якісних умов для звернення громадян за послугами.

У 2015 р були впроваджені зміни до закону України «Про адміністративні послуги», як уточнено, що ЦНАП можуть створюватися при стандартному відповідному органі міської ради, сільської ради, міста районного значення у разі прийом такого рішення необхідною радою. У Законі немає визначення повної чи неповної адміністративної послуги [51]. Це погіршує реалізацію процесу надання адміністративних послуг, а також принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу» через створення ЦНАП, оскільки обтяжує ознаку видів та обсягів послуг, які будуть надаватися через ці центри, а також порушує основні принципи їх забезпечення, зокрема принципи рівності перед законом, доступності, якості, прозорості та відкритості для суб'єктів звернення тощо.

У законі також зазначено, що лише закон визначає перелік адміністративних послуг, але, на жаль, поки що такий перелік не затверджено на державному рівні, хоча такі надання та прийняття закону неодноразово передавали на розгляд Кабінету Міністрів України. Відсутність затвердженого переліку також впливає на якість нормативно-розпорядчі документи, прийняті на місцевому рівні, оскільки повністю виключає виконання поставлених Законом завдань органами щодо доведення нормативно-правових актів органів влади, що відповідають до цього закону. В додаток, відсутність порядку визначення коштовності адміністративного збору за отримання адміністративної послуги, призводить до встановлення суб'єкта надання послуг розмір оплати на власний розсуд. Це дві однакові послуги, що надаються в регіонах країни за різні розміри оплати адміністративний збір.

Висновки до розділу 2

1. Для удосконалення надання адміністративних послуг в органах публічної влади, а саме в Маломихайлівській територіальній громаді необхідно у повному обсязі використовувати наявні в них ресурси. Так Маломихайлівській ЦНАП має 2 приміщення для реєстрації актів цивільного стану майнових прав та 2 приміщення для розміщення органів місцевого самоврядування. Забезпечений необхідною матеріально-технічною базою. Має в наявності достатню кількість кваліфікованих працівників.

2. Маломихайлівська об'єднана територіальна громада надає широкий спектр адміністративних послуг суб'єктам своєї громади, деякі з них є платними, що позитивно впливає на соціально-економічний розвиток країни, а також сприяє заощадженню часу та інших ресурсів громадян (додаток А).

3. Незважаючи на те, що адміністративна реформа вже почала працювати, і держава має досить позитивні результати в великих містах, то що стосується невеликих сіл, зокрема Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади, то тут не так вже все добре. Найгострішою проблемою є впорядкування існуючих послуг. Процедура надання послуг передбачає відвідування споживачів кількох ЦНАП, які як правило розташовані в різних місцях, що потребує надання великої кількості документів та отримання проміжних висновків та погоджень. Також неабиякою проблемою є і довгі терміни надання послуг. Прийом в ЦНАП відбувається лише 2-3 дні та тиждень по кілька годин, що сприяє утворенню черг. Важливою проблемою надання адміністративних послуг є ще й те, що споживачі не завжди в змозі отримати потрібну консультацію спеціаліста, через відсутність належної інформації або неможливості додзвонитися. Суттєвою проблемою є брак інформації стосовно розміру та послідовності оплати послуг, відсутності її на сайті, а також неможливості сплатити кошти в установі, низька оцінка поведінки персоналу при співпраці з громадянами.

Всі ці проблеми потребують негайного вирішення.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1 Методологія оцінки якості надання адміністративних послуг

Адміністративні послуг та їх якість є однією із головних чинників у процесі надання ефективних ЦНАПів. Критерії якості надання послуги — це, по суті, перевірка діяльності постачальника послуг на відповідність результатів надання адміністративних послуг до офіційно встановлених вимог. Згідно з дослідженням, що потребує якісного та комплексного підходу до здійснення поставлених завдань. Зокрема, впорядкування центрів надання адміністративних послуг потребує єдиного підходу, удосконалення процедури та їх надання – процесного відбору, підготовки, підходу, удосконалення компетентність персоналу.

При цьому на законодавчому рівні вкрай нечітко встановлено саме визначення даних понять. Немає одноманітної позиції також серед дослідників. Тому актуальним є здійснення аналізу теоретичних підходів до дослідження понять якості та доступності державних та муніципальних послуг, а також нормативно-правових засад оцінки якості та доступності надання державних та муніципальних послуг як найважливіших напрямів діяльності органів державного та муніципального управління.

Ряд дослідників розглядає поняття доступності послуг у вузькому розумінні. Так, Н.С. Мірзоян вважає, що доступність послуги поряд із комфортністю її отримання є лише одним із параметрів її якості [52]. Інші дослідники вважають, що доступність є самостійною ознакою послуги. Такої позиції дотримуються А.В. Осташков, С.І. Неділько, С. В. Матюкін, які визначають під доступністю послуг можливість громадянами безперешкодно отримати ту чи іншу послугу. Автори вважають, що при оцінці державних та муніципальних послуг доцільно застосовувати критерії оцінки доступності отримання послуг та критерії оцінки якості кінцевого результату послуги [53].

Аналогічної позиції дотримуються О.М. Луньов та Н.Б. Пугачова, які вважають, що доступність і якість є різними критеріями оцінки державних та муніципальних послуг. Автори під якістю послуги розуміють своєчасність та якість її надання, відповідність стандарту, адміністративному регламенту та запитам послугоодержувача, а під доступністю послуги визначають комфортність очікування та отримання послуги, простоту, раціональність, контактність, ефективність, відкритість, прозорість [54]. З.Г. Зайнашева та Н.Г. Мешкова вважають, що під якістю отримання послуги розуміється оцінка умов, у яких надається послуга та ресурси, витрачаються споживачем її отримання. Т.А. Філатова так само вважає, що якість послуг є самостійним критерієм оцінки надання послуг, при цьому відзначаючи, що оцінка якості послуг є складним завданням, оскільки послуги характеризуються незберігається якістю, невловимістю, суб'єктивізмом в оцінці, і методичні основи вимірювання якості послуг розроблені не повною мірою [55].

Безумовно, істотною проблемою щодо оцінки якості державних та муніципальних послуг є вибір методики, що дозволяє комплексно досліджувати як параметри якості надання послуг, і рівень задоволеності споживачів услуг. Так, Хашаєва А.Б. та Ліджі-Горяєва С.Е. аналізують можливості застосування як оцінку показників якості державних та муніципальних послуг результати соціологічного опитування громадян – споживачів послуг [56]. М.Г Родіонов, аналізуючи методики оцінки якості надання державних та муніципальних послуг, пропонує запровадження комплексної балльно-рейтингової системи при розрахунку інтегральної оцінки якості надання послуг [57]. Ігнатова Т.В., Кіященко Т.О., Аширова М.М. пропонують запровадження оцінки якості муніципальних послуг через показник "валовий муніципальний продукт" [58]. У дослідженні Ігнатової Т.В та Аширової М.М. проаналізовано можливості застосування технології краудсорсингу в оцінці процесів надання державних послуг [59].

Ми дотримуємося позиції, що доступність та якість – це різні характеристики послуг та вважаємо, що доступність послуги вимірюється

параметричними, об'єктивними показниками: територіальна, транспортна доступність місця надання послуги, фізична доступність послуги за місцем її надання (обладнання місць надання послуг пристроями для осіб з обмеженими можливостями здоров'я), тимчасовою доступністю надання послуги (час, витрачений на всі етапи отримання послуги), інформаційною доступністю (можливість отримання актуальної, достовірної, повної інформації про послугу). Якість послуги є комплексний показник якості надання послуги та кінцевого результату її надання. Тому при оцінці якості надання послуг має оцінюватись як сама процедура надання послуги, а також результативність послуги, відповідність її результату очікуванням споживачів. В даному випадку ми підтримуємо позицію М.Г. Коптева, який вважає, що слід розмежовувати два поняття: «якість державної послуги» та «якість обслуговування при наданні державної послуги», використовуючи самостійні критерії оцінки кожного з понять [60].

Необхідно зазначити «Про організацію надання державних та муніципальних послуг», показники доступності та якості послуг виступають єдиним елементом змісту вимог до стандартів надання державних та муніципальних послуг. При цьому, у цьому Федеральному законі не міститься норм, пов'язаних з визначенням критеріїв доступності та якості надання державних та муніципальних послуг. Стандарт надання державних та муніципальних послуг є складовою адміністративного регламенту. Ухвалення адміністративних регламентів надання державних та муніципальних послуг мало забезпечити виконання найважливіших цілей розвитку державного та муніципального управління в рамках адміністративної реформи: вдосконалення та підвищення ефективності надання державних та муніципальних послуг. Порядок розробки адміністративних регламентів та вимоги до їх змісту встановлено, Вимоги до якісного надання адміністративних послуг повинні створюватися: на основі законодавчих та нормативних ділових паперів (законодавчі й нормативні вимоги зазначено в Законі України «Про адміністративні послуги» від 6.09.2012 р. № 5203-VI, відповідно до якого до адміністративного регламенту повинні включатися належні значення доступності

та якості державної послуги, в тому числі: певні взаємодії заявника з керуючими особами при наданні державної послуги щодо тривалості; можливість отримання державної послуги у ЦНАП; можливість отримання даних про хід надання державної послуги, у тому числі в електронній формі. Слід зазначити, що ці показники визначають доступність отримання послуги (тимчасову, фізичну, інформаційну), проте не визначають параметри якості її надання.

Можна виділити поняття якості послуги, як сукупності характеристик або показників якості послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені чи передбачувані потреби споживача, так і якість обслуговування, під яким розуміється сукупність характеристик процесу та умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених чи передбачуваних потреб споживача. У Стандарті також визначається поняття «показник якості послуги» як кількісна чи якісна характеристика однієї чи кількох властивостей послуги, що визначають її здатність задовольняти потреби споживача.

Таким чином, виходячи з аналізу, ми вважаємо, що доступність послуг має відображати нормативно закріплені та безпосередньо реалізовані можливості безперешкодного доступу споживачів до послуг. Якість послуг має бути в нормативно-правових актах визначатися як задовольняючий очікування споживача процес та результат отримання послуги.

Безпосередній аналіз адміністративних регламентів надання державних та муніципальних послуг показав, що більшість із них містять лише показники доступності державних та муніципальних послуг. При цьому в деяких регламентах здійснюється розмежування показників доступності та якості, але водночас у перелік останніх включають показники. Наприклад, в Адміністративному регламенті Фонду соціального страхування за показниками якості надання державної послуги розуміють: своєчасний розгляд документів, дотримання термінів надання державної послуги (показники тимчасової доступності); зручність та отримання інформації заявниками (інформаційна доступність).

Ми виявили низку адміністративних регламентів надання державних послуг, що містять показники якості надання послуг, у тому числі: кількість скарг від заявників про порушення строків надання послуги, кількість оскаржень у судовому порядку дій (бездіяльності) та рішень щодо надання державної послуги, наявність технічних помилок під час обробки заяв; задоволеність заявників якістю та доступністю державної послуги; відсутність черг при прийомі та видачі документів заявникам; відсутність порушень термінів надання державної послуги; відсутність обґрунтованих скарг та претензій на дії (бездіяльність) працівників, які надають державну послугу.

Таким чином, у значній частині адміністративних регламентів надання державних послуг відсутнє розмежування критеріїв оцінки доступності та якості державних послуг, і навіть при виділенні відповідних розділів нерідко здійснюється неправильна інтерпретація даних понять.

Визначено, що з метою проведення оцінки громадянами ефективності діяльності керівників територіальних органів виконавчої влади (їх структурних підрозділів) та територіальних органів державних позабюджетних фондів (їх регіональних відділень) виявляється думка громадян – одержувачів державних послуг за такими основними критеріями: час надання послуг; час очікування у черзі при отриманні послуг; ввічливість та компетентність працівника, що взаємодіє із заявником при наданні послуг; комфортність умов у приміщенні, у якому надані послуги; доступність інформації щодо порядку надання послуг. Оцінка проводиться шляхом виставлення бальних оцінок у кожному розділі моніторингу.

За результатами оцінки формується інтегральний показник рівня задоволеності громадян. Слід зазначити, що в основі даних критеріїв знаходиться оцінка доступності (тимчасової, фізичної, інформаційної) надання державних та муніципальних послуг. До критеріїв якості ми можемо віднести лише якісні характеристики працівників, які взаємодіють із споживачами послуг.

Також передбачено оцінку надання державних послуг в електронному вигляді, до показників якої віднесено: доступність інформації про порядок

надання державної послуги; час очікування відповіді на подання заяви; час надання послуги; зручність процедур надання державної послуги. У разі критеріями оцінки якості державних та муніципальних послуг ми можемо вважати оцінку процедури надання послуг у електронній формі. Таким чином, методика оцінки державних та муніципальних послуг громадянами також не розмежовує критерії доступності та якості надання послуг.

Аналіз відгуків громадян щодо оцінки державних послуг, що надаються органами виконавчої влади, показав, що основними причинами низьких оцінок громадянами якості та доступності надання державних послуг є: порушення термінів надання послуг, відсутність інформації про хід виконання послуги, відсутність вичерпного переліку необхідних документів на сайті, порушення процедур надання послуг, низька оцінка поведінки працівників при взаємодії з громадянами.

Проблеми встановлення критеріїв доступності та якості характерні не тільки для державних та муніципальних послуг, що надаються органами державного та муніципального управління, але й для соціальних послуг, що надаються організаціями різних форм власності. Як зазначають Т.Б. Гуппоев, М.З. Шогенов, поряд із гарантіями надання, держава бере на себе відповідальність за забезпечення якості соціальних послуг, що надаються [61]. Л.В. Лапідус вважає, що нормативне регулювання та контроль якості за діяльністю виконавців державних послуг з боку органів влади має бути пріоритетним напрямком розвитку галузей соціальної сфери [62].

Аналіз даних критеріїв дозволяє виділити види доступності медичних послуг: територіальна доступність послуг (наближеність до місця проживання, роботи, навчання; розміщення медичних організацій виходячи з потреб населення; транспортна доступність медичних організацій) та фізична доступність отримання послуг (наявність необхідної кількості медичних працівників; надання медичної організацією гарантованого обсягу медичної допомоги; обладнання медичних організацій; обладнанням для надання медичної допомоги).

До критеріїв якості умов надання послуг можна віднести лише такі: доброзичливість, ввічливість працівників; задоволеність умовами надання послуг.

Таким чином, у нормативно-правових актах відсутнє розмежування критеріїв доступності та якості надання державних та муніципальних послуг. Практично завжди йдеться про доступність послуг. Разом з тим відсутність розробленого нормативного закріплення поняття «якість послуги», формалізації та регламентації критеріїв якості державних та муніципальних послуг не дозволяють забезпечити ефективність надання послуг на основі обліку показників задоволеності їх споживачів. Аналогічні проблеми притаманні нормативним умовам надання соціальних послуг. Отже, важливим є, по-перше, нормативне закріплення розмежування таких властивостей державних, муніципальних, соціальних послуг, як доступність та якість; по-друге, вироблення загальних вимог щодо визначення критеріїв якості надання державних, муніципальних та соціальних послуг та закріплення їх у галузевому законодавстві та адміністративних регламентах надання державних та муніципальних послуг [63].

3.2 Рекомендації щодо покращення якості надання адміністративних послуг

Зараз фахівці, які пристально працюють з програмами по підвищенню надання якісних адміністративних послуг населенню, активно підтримують позицію розуміння терміну «довірена особа» ЦНАП у кількох аспектах. У тому числі певні функції, які можуть бути покладені на інших посадових осіб органу, що створив ЦНАП. Функції мають приймати заявки від людей, а також надавати інформаційну характеристику послуг. За їх словами, особа яка має державний статус нести загальну відповідальність за це. Фахівці помічають, що адміністратор ЦНАПу має такі функції покладені на провідного експерта чи державного реєстратора, і навпаки, функції державного реєстратора можуть бути покладені на адміністратора ЦНАП. Акцентовано на тому, що законодавством встановлено однакові кваліфікаційні вимоги до державних реєстраторів, головних

спеціалістів та розпорядників «відповідно до наказу України від 29 грудня 2009 р. № 406 (Головного правління державної служби)» [64] та рівну оплату праці. зазначених категорій робіт відповідно до додатків 50, 51, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 9 березня 2006 р. № 268 «Про впорядкування структури та умов оплати праці працівників органів виконавчої влади, прокуратури, судів та ін. тіла» [65].

Ця думка є неоднозначною з боку працівників ЦНАП з різних регіонів України, як зазначено в Законі до статті 12 про ЦНАП це відкритий, забор'язаний робочий орган державної влади місцевого самоврядування, визначені частиною другою цієї статті. Узагальнення положень говорить про те, що державний реєстратор визначається як самостійна категорія суб'єкта надання адміністративної послуги, яка може мати свою печатку. Копія цієї печатки узгоджено наказом Міністерства юстиції України від 29 грудня 2015 р. № 2790/5 «Про регулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України від 31 грудня 2015 р. номер 1667/28112 [66].

Інакше кажучи, питання щодо правової законності актів, які покладають функції адміністратора ЦНАП на державного реєстратора, наразі залишається нечітким.

Важливою особливістю розвитку законодавства в демократичних країнах є орієнтування на забезпечення прав і законних зацікавлень суб'єктів у взаємозв'язках з державою та її органами. Найкращою та найважливішою гарантією цього є тверде врегулювання керуючого аспекту відносин між особою та владою. Маючи такі ситуації державний службовець або службовець органу місцевого самоврядування перестає діяти самовільно, а в чітко визначеному порядку. Це забезпечує рівність перед законом, використовуючи однакові процедури. Водночас наявність встановленого законом порядку є контрольною точкою відправлення за законністю діяльності держави.

Ці питання є особливо важливими для України, тому що велика кількість нормативних елементів взаємовідносин діючих осіб виконавчої влади та осіб які

мають співвідношення з тутешнім самоврядування, та осіб з організаційно-розпорядчими функціями та інших суб'єктів, уповноважених законом на виконання управлінських функцій, взагалі не врегульовані або врегульовані нормативно-правовими актами.

Таким чином, дослідження підтверджує необхідність удосконалення законодавчого порядку, їх посадових осіб, юридично уповноважених на виконання державних функцій, у тому числі відносин з громадянами.

За період реалізації Концепції адміністративної реформи в Україні у Маломихайлівській територіальній громаді була сформована нормативна та методична база підвищення якості виконання державних функцій та надання адміністративних послуг, механізми управління реалізацією адміністративної реформи.

Серед основних цілей було визначено покращення та надання найбільш затребуваних громадянами та юридичними особами державних та адміністративних послуг, регламентацію здійснення контрольних-наглядових функцій. З цією метою:

У Маломихайлівській територіальній громаді була проведена інвентаризація послуг, що надаються громадянам та бізнесу;

- розроблено типовий перелік муніципальних послуг, на основі якого у всіх міських округах та муніципальних районах затверджено відповідні переліки муніципальних послуг;

- визначено порядок розробки та затвердження адміністративних регламентів виконання державних функцій (надання державних послуг), що виконуються (надаються) виконавчими органами державної влади Маломихайлівської територіальної громади та підвідомчими їм державними установами.

В даний час по всіх державних та муніципальних послуг, а також контрольних-наглядових функцій, нормативно-правове регулювання порядку надання (виконання) яких належить до повноважень органів влади

Маломихайлівської територіальної громади та органів місцевого самоврядування, затверджено адміністративні регламенти.

Для органів місцевого самоврядування було розроблено типові та модельні адміністративні регламенти.

Розробка та затвердження переліків наданих регіональних та муніципальних послуг, адміністративних регламентів надання державних та муніципальних послуг дозволяє систематизувати надані органами владних повноважень та органами місцевого самоврядування послуги, детально регламентувати порядок їх надання.

У рамках підвищення ефективності державного управління та зниження надлишкових адміністративних бар'єрів, одним із ключових завдань є вдосконалення контрольно-наглядових функцій у різних сферах суспільних відносин.

Види контролю (нагляду), здійснюваного на регіональному рівні, та уповноважені з його здійснення органи виконавчої Маломихайлівської територіальної громади.

На адміністративному рівні (міські округи, муніципальні райони) органами місцевого самоврядування визначено два види муніципального контролю: земельний та лісовий. За даними видами прийнято всі необхідні адміністративні регламенти.

Урядом Маломихайлівської територіальної громади прийнято рекомендацію з проведення адміністративної реформи про формування та ведення в суб'єкті реєстру послуг, визначено порядок його формування, ведеться робота з розміщення відомостей про державні та муніципальні послуги у Зведеному реєстрі державних та муніципальних послуг.

У рамках спільної роботи з переведення в електронний вид державних та муніципальних послуг було запущено в промислову експлуатацію автоматизовану систему міжвідомчої електронної взаємодії. Дана система дозволяє реалізувати вимогу «Про організацію надання державних та муніципальних послуг» про заборону витребування від заявника інформації та документів, які орган, надає ту

чи іншу послугу, може отримати у органу державної влади, органу місцевого самоврядування чи державної (муніципальної) установи, відмовившись цим від витребування відповідної інформації із заявників. Затверджено План заходів щодо переходу на міжвідомчу та міжрівневу взаємодію при наданні державних та муніципальних послуг у Маломихайлівській територіальній громаді; Порядок міжвідомчої інформаційної взаємодії з використанням автоматизованої системи міжвідомчої електронної взаємодії, при наданні державних та муніципальних послуг.

Відповідно до встановленої постанови Маломихайлівської громади порядком органу виконавчої влади при готовності до обміну документами (відомими), необхідними для надання заявникам відповідних державних послуг, з використанням автоматизованої системи міжвідомчої електронної взаємодії ініціює внесення відповідних змін до нормативних прав об'єднаної громади, що регулюють надання відповідної державної послуги в частині поділу документів та інформації, необхідних для надання державної послуги, на документи та інформацію, які заявник має подати самостійно, та документи, які заявник має право подати за власною ініціативою, у зв'язку з тим, що вони можуть бути отримані з використанням автоматизованої системи міжвідомчої електронної взаємодії Маломихайлівської громади. Відповідні зміни, які забезпечують можливість отримання необхідної інформації (документів) безпосередньо від органів державної влади та місцевого самоврядування, у т.ч. в електронному вигляді, внесені в усі нормативні правові акти Маломихайлівської територіальної громади, що регулюють порядок надання державних послуг, для яких забезпечено технічну можливість здійснювати обмін документами (відомими), необхідними для надання державних послуг.

Урядом затверджено план переходу на надання в електронному вигляді державних та муніципальних послуг органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування Маломихайлівської громади.

У Маломихайлівській об'єднаній територіальній громаді затверджено перелік послуг, які є необхідними та обов'язковими для надання виконавчими

органами державної влади послуг які надаються організаціями, що беруть участь у наданні державних послуг.

Перехід на надання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді за допомогою Єдиного порталу державних та муніципальних послуг (функцій), з використанням надалі універсальної електронної картки дозволить громадянам отримувати послуги без безпосереднього контакту з чиновниками.

Забезпечено умови для впровадження принципу «одного вікна» при наданні державних та муніципальних послуг у вигляді створення мережі багатофункціональних центрів. Додатково надання послуг населенню за принципом «одного вікна» здійснюватиметься в офісах організацій, що залучаються.

Надання державних та муніципальних послуг за принципом «одного вікна» має забезпечувати істотне зниження витрат заявників при взаємодії з органами державної влади та місцевого самоврядування. Принцип «одного вікна» має реалізовуватись шляхом організації взаємодії з органами, що надають державні послуги, або органами, що надають муніципальні послуги, без участі заявника відповідно до нормативних правових актів та угоди про взаємодію.

З метою організації контролю за застосуванням адміністративних регламентів, а також організації моніторингу ефективності надання державних послуг (виконання державних функцій) виконавчими органами державної влади Маломихайлівською територіальною громадою проводиться внутрішній моніторинг застосування офіційних документів та ефективності забезпечування урядових послуг (спровадження урядових функцій).

Проведення внутрішнього моніторингу дозволяє виявити проблемні моменти надання окремих державних послуг та надалі внести необхідні зміни до чинних адміністративних регламентів.

Разом з тим для оцінки якості та доступності державних та муніципальних послуг, визначення пріоритетів для їх оптимізації, а також для оцінки результатів перетворень щодо оптимізації порядку надання державних та муніципальних

послуг запроваджено практику зовнішнього моніторингу якості та доступності державних та муніципальних послуг.

Мета моніторингу полягає у визначенні реальної кількості звернень, масштабів тимчасових та матеріальних витрат отримання заявником кінцевого результату звернення до державних (муніципальних) органів та організацій (в цілому за державною (муніципальною) послугою та за кожним зверненням).

Суть моніторингу полягає у зборі інформації про досліджувані параметри в ході опитувань, інтерв'ю, анкетування одержувачів державних та муніципальних послуг та посередницьких організацій, проведення контрольного отримання послуги, аналіз нормативно-правової бази з подальшим узагальненням.

Моніторинг якості надання державних та муніципальних послуг відбувається із залученням представників громадськості та провідних вищих навчальних закладів області.

Також на стадіях створення діяльності ЦНАП зручно проводити анкетування робітників ЦНАП на предмет їх сприймання основних проблем в організації практики та в особистій діяльності. Це може надати якісну корисну інформацію для покращання організації роботи. Також доцільно проводити опитування працівників для покращення їхньої роботи щодо того, як добре орган задовольняє потреби та очікування цих працівників. Відомості, викладені в такій анкеті (опитувальнику), можуть бути анонімними. Через те що бачення однієї із проблеми може глобально відрізнитися в опитуванні (анкетуванні) споживачів адміністративних послуг та суб'єктів ЦНАП, то при оцінці даних результатів потрібно брати до уваги, що організація роботи ЦНАП має бути прямою спрямована на присвоєння інтересів насамперед споживачів адміністративних послуг (безпосередніх клієнтів) [67].

Висновки до розділу 3

1. Для якісної та ефективної роботи в органах публічної влади необхідно проводити оцінювання надання адміністративних послуг. Але проблемою є те, що

наразі не має чітко сформованої методики, яка б дозволяла досліджувати, як показники якості надання послуг так і ступінь задоволеності замовників. Хтось із дослідників пропонує застосовувати, як оцінку якості надання послуг соціологічне опитування серед споживачів послуг, інші пропонують запровадити балльно-рейтингової систему. Та все ж доцільним при оцінюванні якості наданих послуг буде оцінка процедури надання послуг та задоволеність нею споживача. Доступність послуг має відображати нормативно закріплені та безпосередньо реалізовані можливості безперешкодного доступу споживачів до послуг. Якість послуг має бути в нормативно-правових актах визначатися як задовольняючий очікування споживача процес та результат отримання послуги.

2. Державою також передбачено проведення оцінювання послуг в електронному вигляді, з зазначенням наступних показників:

- доступність інформації про порядок надання державної послуги;
- час очікування відповіді на подання заяви;
- час надання послуги;
- зручність процедур надання державної послуги.

3. З початком адміністративної реформи, в Маломихайлівській територіальній громаді для покращення наданих послуг, був зроблений аналіз послуг, що надаються громадянам та підприємцям.

Розроблено типовий перелік муніципальних послуг.

Розроблено адміністративні регламенти надання послуг.

Запущено в експлуатацію автоматизовану систему міжвідомчої електронної взаємодії.

4. Урядом було затверджено план переходу надання послуг в електронному вигляді, що дозволить громадянам Маломихайлівській об'єднаній територіальній громаді отримувати послуги без прямої взаємодії з чиновниками.

Впроваджено надання послуг населенню за принципом «одного вікна», це має значно зменшити затрати замовників.

З метою удосконалення якості адміністративних послуг було впроваджено внутрішній та зовнішній моніторинг.

ВИСНОВКИ

1. Громадяни України, їх права та свободи є головними соціальними цінностями нашої держави, а головною вимогою до публічної адміністрації визначено саме надання відповідних та якісних адміністративних послуг.

2. З початку проведення адміністративної реформи в Україні Маломихайлівська об'єднана територіальна громада отримала значні повноваження у сфері надання адміністративних послуг, що безумовно позитивно впливає на реалізацію прав громадян. Доступність, своєчасність, зручність, результативність надання послуг – ось критерії які повинні відображати результат роботи ЦНАП.

3. Незважаючи на те, що адміністративна реформа вже почала працювати, і держава має досить позитивні результати в великих містах, то що стосується невеликих сіл, зокрема Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади, то тут не так вже все добре. Найгострішою проблемою є впорядкування існуючих послуг. Процедура надання послуг передбачає відвідування споживачів кількох ЦНАП, які як правило розташовані в різних місцях, що потребує надання великої кількості документів та отримання проміжних висновків та погоджень. Також неабиякою проблемою є і довгі терміни надання послуг. Прийом в ЦНАП відбувається лише 2-3 дні та тиждень по кілька годин, що сприяє утворенню черг. Важливою проблемою надання адміністративних послуг є іще й те, що споживачі не завжди в змозі отримати потрібну консультацію спеціаліста, через відсутність належної інформації або неможливості додзвонитися. Суттєвою проблемою є брак інформації стосовно розміру та послідовності оплати послуг, відсутності її на сайті, а також неможливості сплатити кошти в установі, низька оцінка поведінки персоналу при співпраці з громадянами.

4. Для удосконалення надання послуг Маломихайлівська об'єднана територіальна громада залучає всі наявні в неї ресурси:

- чотири приміщення;
- інформаційні стенди;

- засоби зв'язку;
- консультації громадян;
- кваліфікованих працівників.

5. Незважаючи на те, що є позитивні результати від надання адміністративних послуг, є також і недоліки які потребують доопрацювання. А саме: для якісної і ефективної роботи Маломихайлівської об'єднаної територіальної громади необхідно запровадити оцінювання адміністративних послуг, це буде стимулювати ЦНАП для надання якісних послуг.

6. З початком адміністративної реформи, в Маломихайлівській територіальній громаді для покращення наданих послуг, був зроблений аналіз послуг, що надаються громадянам та підприємцям.

7. Розроблено типовий перелік адміністративних послуг.

8. Розроблено адміністративні регламенти надання послуг.

9. Упроваджено в експлуатацію автоматизовану систему міжвідомчої електронної взаємодії.

10. Урядом було затверджено план переходу надання послуг в електронному вигляді, що дозволить громадянам Маломихайлівській об'єднаній територіальній громаді отримувати послуги без прямої взаємодії з чиновниками.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимощук / Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
2. Концепція адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98> (дата звернення 29.01.2022).
3. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>
4. Оболонський О. Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами / О.Ю. Оболонський, В.І. Горбатюк. // Державне управління: теорія та практика. 2013 № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2013_1_18.pdf (дата звернення 29.01.2022).
5. См.: Калинин А. О регламентации деятельности российских госорганов // Общество и экономика. 2007. № 2–3. С. 164. 10
6. См.: Тихомиров Ю. А. Правовые аспекты административной реформы // Справ. правовая система «Гарант». 11
7. См.: Тихомиров Ю. А., Талапина Э. В. Публичные функции в экономике // Право и экономика. 2002. № 6. С. 5. 12
8. См.: Терещенко Л. К. Указ. соч. С. 16.
9. См.: Нестеров А. В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной // Справ. правовая система «КонсультантПлюс».
10. Телицька В. А. Теоретико-методологічні підходи до визначення поняття та сутності адміністративних послуг, які надаються органами місцевої влади / В. А. Телицька // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. 2011. Вип. 4. С. 484-493. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2011_4_66 (дата звернення 29.01.2022).

11. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень : закон України від 1 липня 2004 р. № 1952-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1952-15> (дата звернення 02.01.2022).

12. Ніколаєнко К. В. Сутність та ознаки адміністративних послуг / К. В. Ніколаєнко // Держава і право 2009. Вип. 43. С. 272.

13. Чурсін В. П. Інститут громадських інспекторів як організаційноправова форма забезпечення відповідальності органів місцевого самоврядування [Текст] / В. П. Чурсін // Публічне Управління: теорія і практика. 2011. № 2 (6). С. 213-218.

14. Про упорядкування структури та умов оплати праці працівників апарату органів виконавчої влади, органів прокуратури, судів та інших органів : постанова Кабінету Міністрів України від 9 березня 2006 р. № 268. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/268-2006-%D0%BF> (дата звернення 02.01.2022).

15. Постанова Кабінету Міністрів України “Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади” від 17.07.2009 № 733 [Електронний 105 ресурс]. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/733-2009-%D0%BF> (дата звернення 02.01.2022).

16. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимощук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимощука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2010. 440 с.

17. Клименко И. В. Электронное управление как эффективный инструмент диалога власти и общества в кризисных ситуациях / И. В. Клименко // Коммуникативные стратегии информационного общества : тр. III Междунар. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 17–19 нояб. 2010 г. СПб. : Изд-во Политех. ун-та, 2010. 272 с.

18. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 Верховна Рада

України – Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98> (дата звернення 02.01.2022).

19. Верховна рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>.] (дата звернення 02.01.2022).

20. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.06.2007 №494-р /Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-р> (дата звернення 02.01.2022).

21. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 №66 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF> (дата звернення 02.01.2022).

22. Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 лютого 2009 р. № 251-р [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/251-2009-%D1%80> (дата звернення 02.01.2022).

23. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарськоукраїнський проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.].

24. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 р. № 66 [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF.96> (дата звернення 02.01.2022).

25. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 р. № 1501/248. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#n14> (дата звернення 02.01.2022).

26. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80> (дата звернення 02.01.2022).

27. Міністерство економіки України. URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=ukUA&id=f344936a-5eb0-482d-ae5a4575bf03e91a&tag=Informatsiini> (дата звернення 02.01.2022).

28. Міністерство економіки України (бізнес). URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=ukUA&id=bfb729cc-a858-4dea-80eb-bb5844b1223e&tag=ReiestrAdministrativnikhPoslug> (дата звернення 02.01.2022).

29. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 392 с.].

30. Наказ № 406. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0406351-09> (дата звернення 02.01.2022).

31. Про упорядкування структури та умов оплати праці працівників апарату органів виконавчої влади, органів прокуратури, судів та інших органів : постанова Кабінету Міністрів України від 9 березня 2006 р. № 268. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/268-2006-%D0%BF> (дата звернення 02.01.2022).

32. Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора : наказ Міністерства юстиції України від 29.12.2015 № 2790/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1667-15> (дата звернення 02.01.2022).

33. Про адміністративну процедуру : проект Закону України від 28. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=65307.97 (дата звернення 02.01.2022).

34. Про адміністративну процедуру : проект Закону України від 28 грудня. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=65307 (дата звернення

35. Про адміністративну процедуру : проект Закону України від 28 грудня. [URL:http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=65307](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=65307) (дата звернення 02.01.2022).

36. Міщенко Т. Специфіка розвитку та функціонування інституту адміністративних послуг / Міщенко Т. // Віче [Електронний ресурс]. 2013. № 14. URL: <http://www.viche.info/journal/3767> (дата звернення 02.01.2022).

37. Історична довідка. URL:<https://m-msr.otg.dp.gov.ua/ua/nasha-gromad%D0%B0/istorichna-dovidka> (дата звернення 02.01.2022).

38. Заклади URL: <https://m-msr.otg.dp.gov.ua/ua/nasha-gromad%D0%B0/zakladi> (дата звернення 02.01.2022).

39. Програма економічного та соціального розвитку Маломихайлівської сільської ради на 2019 рік [PDF]. URL <https://m-msr.otg.dp.gov.ua/ua/nasha-gromad%D0%B0/programa-rozvitku> (дата звернення 02.01.2022).

40. Наша громада URL: <https://m-msr.otg.dp.gov.ua/ua/nasha-gromad%D0%B0/pasport-otg> (дата звернення 05.02.2022).

41. Рада працівники. URL: <https://m-msr.otg.dp.gov.ua/ua/rada/pracivniki-radi> (дата звернення 02.01.2022).

42. Керівництво. URL: <https://m-msr.otg.dp.gov.ua/ua/rada/team> (дата звернення 02.01.2022).

43. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг / О.Г. Циганов // Наука і правоохорона. 2013. № 1(19). С. 60–66.

44. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг / О.Г. Циганов // Наука і правоохорона. 2013. № 1(19). С. 60–66.]. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В.П. Тимошук. К.: Факт, 2003. 496 с. (с. 28).

45. Рекомендації Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України зі створення сучасних центрів з надання адміністративних послуг в Україні: – Режим доступу: dfrr.minregion.gov.ua.

46. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В.П. Тимошук. К.: Факт, 2003. 496 с. (с. 126).

47. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину / Тимошук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації Назаров Г. К.: Видав. ФОП Москаленко О.М., 2014. 44 с. (с. 11)

48. Модернізація України – наш стратегічний вибір: Щорічне Послання Президента України до Верховної Ради України. К.: НІСД, 2011. 432 с.

49. Гринюк Р.Ф., 2013, Організаційно-правові засади створення переліку адміністративних послуг, «Держава і право. Юридичні і політичні науки: збірник наукових праць Інституту Держави і права ім. В.М.Корецького НАН України», № 161.

50. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р., [електронний ресурс] zakon. rada.gov.ua/go/90-2006-p

51. Телицька В.А., Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг, дис. ... канд. держ. упр., Київ.

52. Мірзоян Н.С. Якість життя та доступність державних (муніципальних) послуг // Вісті ТулГУ. Економічні та юридичні науки. 2010. №2-1. З. 168-172.

53. Моніторинг державних та муніципальних послуг у регіоні як стратегічний інструмент підвищення якості регіонального управління: досвід, проблеми, рекомендації. Навчальний посібник/С.І. Неділя, А.В. Осташков, С.В. Матюкін, В.М. Ретинська, І.А. Мурзіна, І.Г. Кревський, А.В. Луканін, О.С. Кошовий. За заг. ред. В.В. Маркіна, А.В. Осташкова. - Москва, Ексклібрис Прес, 2008. 21 с

54. Лунєв А.М., Пугачова Н.Б. Науково-методичні рекомендації щодо оцінки якості та доступності державних та муніципальних послуг // Суспільство: політика, економіка, право. 2013. №4, С. 15 - 27.

55. Зайнашева З.Г., Мешкова Н.Г. Сучасні критерії оцінки якості та доступності надання державних послуг
56. Філатова Т.О. Критерії оцінки якості послуг у сервісній організації // Російське підприємництво. 2013. №6 (228). З. 82 –87.
57. Хашаєва А.Б., Ліджі-Горяєва С.Е. Державні послуги: оцінка якості населення // Вісник ІКІАТ. 2015. №1 (30). З. 86 – 98.
58. Родионов М.Г. Методики оцінки якості надання державних послуг // Вестник СИБИТа. 2018. №1 (25). С. 62 – 66.
59. Ігнатова Т.В., Кіященко Т.О., Аширова М.М. Вдосконалення показників оцінки ефективності діяльності місцевих органів влади // Науковий огляд. 2014. № 8. С. 416 – 423
60. Ігнатова Т.В., Аширова М.М. Ринкова раціоналізація надання державних послуг//ФЕС: фінанси, економіка, стратегія. 2015. № 2. С. 30 - 35.
61. Коптев М.В. Оцінка якості надання державних послуг в електронному вигляді// Проблеми сучасної науки та освіти. 2014. №7 (25). С. 117 - 119.
62. Гуппоев Т.Б., Шоген М.З. Проблеми та перспективи участі інститутів громадянського суспільства у забезпеченні якості надання державних соціальних послуг // Вісник експертної ради. 2018. №3 (14). С. 95 – 102
63. Лапідус Л.В. Підвищення якості послуг соціальної сфери у сучасних умовах // Сучасні проблеми сервісу та туризму. 2014. №2. З. 34 – 41.
64. Наказ № 406. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0406351-09> (дата звернення 02.01.2022).
65. Про упорядкування структури та умов оплати праці працівників апарату органів виконавчої влади, органів прокуратури, судів та інших органів : постанова Кабінету Міністрів України від 9 березня 2006 р. № 268. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/268-2006-%D0%BF> (дата звернення 02.01.2022).

66. Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора : наказ Міністерства юстиції України від 29.12.2015 № 2790/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1667-15>.

67. Сметанко Б.О. «Удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади» 9-а Науково-практична інтернет-конференції з міжнародною участю. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації. Том 1. Дніпро, 2021. 240 с.

ДОДАТКИ

Громада надає наступні види місцевих послуг

Вид адміністративних послуг	Суб'єкт надання адміністративної послуги
видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у комунальній власності	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
припинення права постійного користування земельною ділянкою у разі добровільної відмови користувача	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
видача дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельною ділянкою	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
затвердження технічної документації з нормативної грошової оцінки земельною ділянкою у межах населених пунктів	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
продаж земельної ділянки комунальної власності за зверненням особи	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки громадянину (громадянці), який зацікавлений в одержанні безоплатно у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
передача земельною ділянкою у користування за проектом землеустрою щодо її відведення;	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради

поновлення (продовження) договору оренди землі (договору оренди земельної ділянки, договору на право тимчасового користування землею (в тому числі, на умовах оренди).	сільської ради
припинення права оренди земельною ділянкою або її частини у разі добровільної відмови орендаря.	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
ДРАЦ: державна реєстрація шлюбу; державна реєстрація смерті; державна реєстрація народження.	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
Нотаріальні послуги: посвідчення заповіту (крім секретного); видача дублікату посвідченого органом місцевого самоврядування, документа; засвідчення вірності копії документа і виписки з нього.	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
Послуги з надання документу дозвільного характеру: надання дозволу на порушення об'єктів благоустрою; видача (продовження дії) дозволу на розміщення зовнішньої реклами.	виконавчий комітет Маломихайлівської сільської ради
Види послуг реєстрації (зняття з реєстрації) осіб: видача довідки про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб	відділ «центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету

<p>реєстрація місця перебування особи; видача довідки про зняття з реєстрації місця проживання</p>	<p>Маломихайлівської сільської ради.</p>
<p>Послуги з реєстрації нерухомості: державна реєстрація права власності на нерухоме майно; державна реєстрація обтяжень речових прав на нерухоме майно; взяття на облік безхазяйного нерухомого майна.</p>	<p>відділ «центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Маломихайлівської сільської ради.</p>
<p>Послуги з реєстрації бізнесу: державна реєстрація створення юридичної особи (крім громадського формування); державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи (крім громадського формування); державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (крім громадського формування).</p>	<p>відділ «центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Маломихайлівської сільської ради.</p>
<p>Паспортні послуги: Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25 і 45-річного віку.</p>	<p>Покровський ГУ ДМС України в Дніпропетровській області.</p>