Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:

Завідувачка кафедри,
д.держ.упр., проф.
_____Наталія БОНДАРЧУК
«____» _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Ступінь вищої освіти: Магістр

Здобувачка **Оксана ФЕДОРИШИНА**

Науковий керівник,
д.держ.упр., проф. **Наталія БОНДАРЧУК**

Дніпро – 2024

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Менеджменту і маркетингу
Кафедра: Менеджменту, публічного управління та адміністрування
Освітньо-професійна програма: «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»
Ступінь вищої освіти: Магістр

З А Т В Е Р Д Ж У Ю

Зав. кафедри _____

«_____»_____ 202__р.

З А В Д А Н Н Я

на підготовку кваліфікаційної роботи

___Федоришиній Оксані Володимирівні_
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню»
Науковий керівник: ____Бондарчук Н.В. д.н.держ.упр., проф., зав.каф._
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом по ДДАЕУ від «___»_____202_року № _____
2. Термін подання здобувачем роботи: 01 лютого 2024 року _____
3. Вихідні дані до роботи: Закони України, Постанови КМУ, Накази Міністерства освіти і науки, Укази Президента України та інші нормативні документи, навчальні посібники, підручники, періодична література, праці провідних вчених у галузі публічне управління та адміністрування, нормативно-правові документи.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
1. Теоретико-методичні засади надання адміністративних послуг населенню. 2. Функціонування механізму надання адміністративних послуг населенню в Україні. 3. Напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню. Висновки та пропозиції.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Класифікація публічних послуг. Механізм надання адміністративних послгу.Процес надання адміністративних послуг. Види реєстрів адміністративних послуг. Призначення Єдиного державного порталу адміністративних послуг

6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання_____10 жовтня 2022 р.__

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми і об’єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	жовтень 2022 р.	
2.	Пошук та опрацювання літературних джерел	листопад-грудень 2022 р.	
3.	Теоретико-методичні засади надання адміністративних послуг населенню.	січень - березень 2023 р.	
4.	Функціонування механізму надання адміністративних послуг населенню в Україні	вересень 2023р.	
5.	Напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню	жовтень-листопад 2023р.	
6	Висновки	грудень 2023 р.- січень 2024р.	
7	Оформлення роботи	січень 2024р.	

Здобувачка _____ ___Оксана ФЕДОРИШИНА
(підпис) (прізвище та ініціали)

Науковий керівник _____ __Наталія БОНДАРЧУК
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «**Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню**»

Кваліфікаційна робота містить: 76 с., 14 рис., 65 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг настеленню.

Предметом дослідження є удосконалення теоретичних та практичних положень та обґрунтувань щодо надання адміністративних послуг населенню України.

Метою роботи обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню України.

Методи дослідження Методологія теми дослідження обумовлена використанням низки наукових методів пізнання, серед яких: аналіз наукової літератури та фактологічних даних; дослідження, аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація, класифікація та інтерпретація; порівняльно-правове дослідження в рамках загальних системних аспекти теми.

В ході написання кваліфікаційної роботи розглянуто теоретичний зміст та класифікації адміністративних послуг у науці публічне управління та адміністрування. Досліджено теоретичні основи механізмів надання адміністративних послуг населенню та порядок їх надання. Визначено стан нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг населенню. Проаналізовано сучасний стан надання адміністративних послуг населенню. Досліджено іноземний досвід надання адміністративних послуг населенню. Запропоновано напрями удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг населенню. Удосконалено механізми надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей ІКТ.

Результати впроваджено в діяльність Центру надання адміністративних послуг Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, МЕХАНІЗМИ, УДОСКОНАЛЕННЯ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

KEYWORDS

ADMINISTRATIVE SERVICES, MECHANISMS, IMPROVEMENTS, PUBLIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

ЗІМСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ 9

1.1. Теоретичний зміст та класифікація адміністративних послуг у науці публічне управління та адміністрування 9

1.2. Теоретичні основи механізмів надання адміністративних послуг населенню в Україні 17

1.3. Порядок надання адміністративних послуг населенню 21

Висновок до розділу 1 27

РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНУВАННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В УКРАЇНІ 29

2.1. Нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг населенню 29

2.2. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню 36

2.3. Іноземний досвід надання адміністративних послуг населенню 44

Висновки до розділу 2 47

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ 50

3.1. Напрями удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг населенню 50

3.2. Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей ІКТ 55

Висновки до розділу 3 60

ВИСНОВКИ 63

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 68

ДОДАТКИ 76

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню є надзвичайно актуальною проблемою в сучасному світі. Забезпечення ефективного та ефективного доступу громадян до адміністративних послуг є важливою складовою успішного функціонування держави та підвищення якості їхнього життя. Загальний розвиток суспільства, швидкість змін у технологіях та вимоги громадян ставлять підвищені вимоги до механізмів надання послуг.

Однією з ключових причин, які роблять цю проблему актуальною, є стрімкий технологічний розвиток. У цифрову епоху громадяни очікують швидкого та зручного доступу до послуг через Інтернет та мобільні додатки. Завдяки цьому, акцент переходить до електронного урядування та цифровізації адміністративних процедур.

Крім того, наявність ефективної системи надання адміністративних послуг є ключовим елементом боротьби з корупцією та забезпеченням прозорості та відкритості у владних структурах. Зменшення бюрократичних перешкод та спрощення процедур можуть значно знизити ризик виникнення корупції та зловживання владою.

Крім того, удосконалення механізмів надання адміністративних послуг може значно полегшити життя громадян, знизити час на очікування та отримання послуг, покращити їх якість та доступність.

З урахуванням зазначених факторів, постійне удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню є невід'ємною складовою модернізації суспільства та забезпеченням ефективного функціонування владних структур.

Дослідженням механізму надання адміністративних послуг населенню займалися багато вітчизняних та іноземних науковців в галузі знань «публічне управління та адміністрування». Так, слід відмітити праці таких

вчених, як: В. Бакуменко, Т. Буренко, С. Жараї, І.Лопушинський, Т.Маматової, Ю. Шарова та інших.

Сучасні науковці та практики активно вивчають та досліджують питання розробки та впровадження ефективних механізмів надання адміністративних послуг органами публічної влади в Україні. Вони наголошують на тому, що роль держави полягає не у керуванні суспільством, а в наданні йому послуг. Однак більшість досліджень не приділяє достатньої уваги актуальним механізмам надання адміністративних послуг, які могли б задовольнити сучасні потреби громадян у цій сфері. Це питання набуває особливої актуальності у контексті децентралізації влади в Україні та складної політичної ситуації, пов'язаної з воєнною агресією. Це пов'язано з тим, що надання адміністративних послуг є важливим інструментом не лише удосконалення якості життя населення, а і також ii сприяє розвитку територіальних громад.

Метою роботи є обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій направлених на удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню України.

Для досягнення вказаної мети роботи необхідно вирішити такі завдання дослідження:

- розглянути теоретичний зміст та класифікації адміністративних послуг у науці публічне управління та адміністрування;
- дослідити теоретичні основи механізмів надання адміністративних послуг населенню та порядок їх надання;
- визначити стан нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг населенню;
- проаналізувати сучасний стан надання адміністративних послуг населенню;
- дослідити іноземний досвід надання адміністративних послуг населенню;

- запропонувати напрями удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг населенню;

- удосконалити механізми надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей ІКТ.

Об'єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг настеленню

Предметом дослідження є удосконалення теоретичних та практичних положень та обґрунтувань щодо удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню України.

Методи дослідження. Кваліфікаційна робота виконана із використанням загальнонаукових та спеціальних методів дослідження. Зокрема, в процесі написання було використано методи аналізу та синтезу під час визначення теоретичних засад дослідження. Застосовуючи структурно-функціональний та інституційний підхід, було проведено аналіз існуючої системи надання адміністративних послуг та виявлено проблеми у взаємодії між суб'єктами, що надають ці послуги, і користувачами. З використанням порівняльного методу було проведено аналіз досвіду зарубіжних країн у формуванні механізму надання адміністративних послуг.

Інформаційною базою дослідження. Теоретичну основу дослідження становлять наукові положення в рамках науки публічне управління та адміністрування, а також роботи та джерела, які присвячені вирішенню проблем у сфері надання адміністративних послуг населенню України.

Наукова новизна одержаних результатів, яка полягає у розробці теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню, а саме:

удосконалено

- організаційний механізм надання адміністративних послуг населенню, шляхом розробки низки заходів для ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг;

- запропоновано методичні підходи до розробки системи критеріїв

(показників) контролю та оцінки процесів формування системи надання адміністративних послуг, що дозволяє проводити моніторинг використання інформаційних ресурсів та регулярне коригування муніципального інформаційної політики з метою підвищення ефективності надання адміністративних послуг.

Апробація. Результати проведеного дослідження обговорювалися на науково-практичних конференціях: X-й науково-практичній Інтернет - конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро 8-9 листопада 2022 р); XI-й науково-практичній Інтернет - конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро 8-9 листопада 2023 р).

Структура роботи. Робота містить 76 стор., складається із вступу, трьох розділів, висновків, список використаних джерел містить 65 найменувань.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

1.1. Теоретичний зміст та класифікація адміністративних послуг у науці публічне управління та адміністрування

У галузі науки державного управління, а також в інших суміжних науках, термін «послуга» використовується в досить широкому контексті, існує багато його видів, які не завжди чітко відокремлені один від одного. У публічному управлінні виділяють різні типи послуг для задоволення потреб населення, такі як публічні, державні, адміністративні та соціальні послуги. Навіть за однакового спрямування цих послуг, суб'єкти та зміст їх надання можуть виявлятися різними, що ускладнює їхнє чітке визначення.

Така різновекторність використання терміну «послуга» полягає в тому, що одна послуга може відноситися до декількох видів одночасно. Нерідко спостерігається використання різних термінів для позначення однієї послуги або, навпаки, використання різних видів послуг як синонімів. Незважаючи на це, існують загальні характеристики, які можна визначити для різних видів послуг. Серед них варто відзначити суспільну важливість, яка впливає на попит послуги серед широкого кола населення. Окрім того слід відмітити на формування значної зацікавленості у суспільстві до здійснення відповідних дій державними органами та закріплення їх на рівні законодавства, що має гарантувати належне надання відповідних послуг. [38].

Адміністративні послуги певною мірою пов’язані з державними послугами. Семантичне походження дефініції «державні послуги» свідчить, що воно походить від поєднання англійських слів «public services».

Енциклопедичний словник з державного управління визначає державні послуги як послуги, що: «надаються державними органами громадянам для задоволення їхніх потреб. Відзначається, що ці послуги відрізняються від

послуг недержавних організацій через використання владних повноважень. У словнику також вказується на розподіл послуг на державні та ті, які можуть вважатися «муніципальними», проте відзначається, що відсутність цієї категорії в національному законодавстві обмежує її використання в науковій літературі стосовно українських реалій» [30].

Крім того, словник виокремлює соціальні послуги, які характеризуються пов'язаністю з соціальною сферою, при цьому не уточнюється, які саме органи повинні надавати ці послуги.

У Словнику термінів і понять з державного управління публічні послуги визначаються як послуги, що: «надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування та комунальними установами, організаціями та підприємствами. Щодо адміністративних послуг, то їх розглядають як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямовану на створення умов для реалізації законних прав та інтересів особи, яка подає заявку» [54].

Писаренко Г. поняття «публічна послуга» визначає як: «усі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб’єктами віж відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів» [37].

У своїй праці [59] автор визначає дефініцію «публічна послуга», як: «діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування або державних чи муніципальних підприємств, установ, організацій за кошти державного або місцевого бюджетів» [59].

Тимощук В. вважає, що публічна послуга – це: « усі послуги, які надаються публічним сектором та за надання яких відповідальність несе публічна влада» [51].

Чаусовська С. запропонувала наступне визначення публічної послуги, а саме: «це послуги, які надаються суб’єктами публічного сектору за рахунок публічних коштів, за надання яких відповідальність несе публічна влада» [58].

Можна виділити такі ознаки публічних послуг (рис. 1.1).

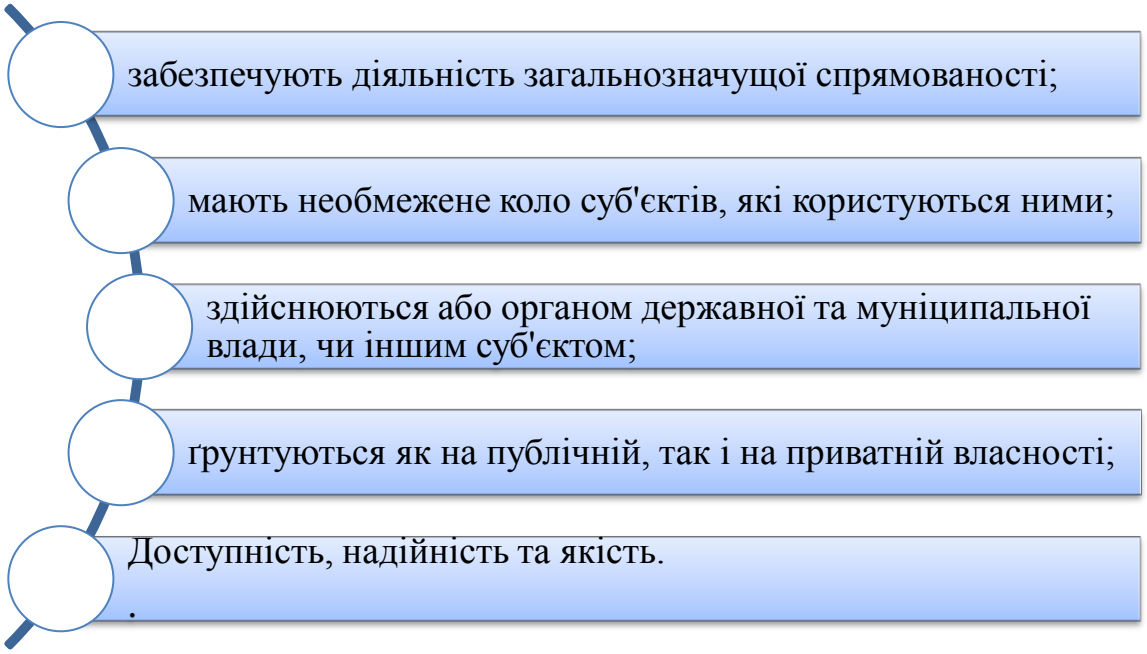

Рис. 1.1. Основні ознаки публічних послуг

Головні ознаки таких послуг включають їхню доступність для всіх громадян, надійність та якість, закріплення у законодавстві, прозорість у наданні та відкритість перед громадськістю, а також врахування думки і потреб населення. Державні служби повинні працювати ефективно та економно, оптимізуючи процеси надання послуг для забезпечення максимальної користі для суспільства.

Оскільки публічні послуги можуть бути надані як державними органами, муніципальними органами, так і приватними суб'єктами, то очевидно, що вони можуть базуватися на будь-якій формі власності. Перша ознака публічних послуг полягає у їх загальнозначущій спрямованості, що свідчить про наявність публічного інтересу у їх наданні. Це означає, що незалежно від того, хто конкретно надає ці послуги (державний, муніципальний орган або приватна організація), влада повинна забезпечити їх якісне надання. Якщо в приватному секторі немає зацікавленості у наданні певних публічних послуг, то державний або муніципальний орган повинен

взяти їх надання на себе. Інакше орган публічної влади повинен стимулювати зацікавленість або брати виконання цих послуг на себе.

Разом із розвитком законодавства в нормативно-правових актах почали використовуватися різні підходи до визначення поняття "послуги" та їх різновидів.

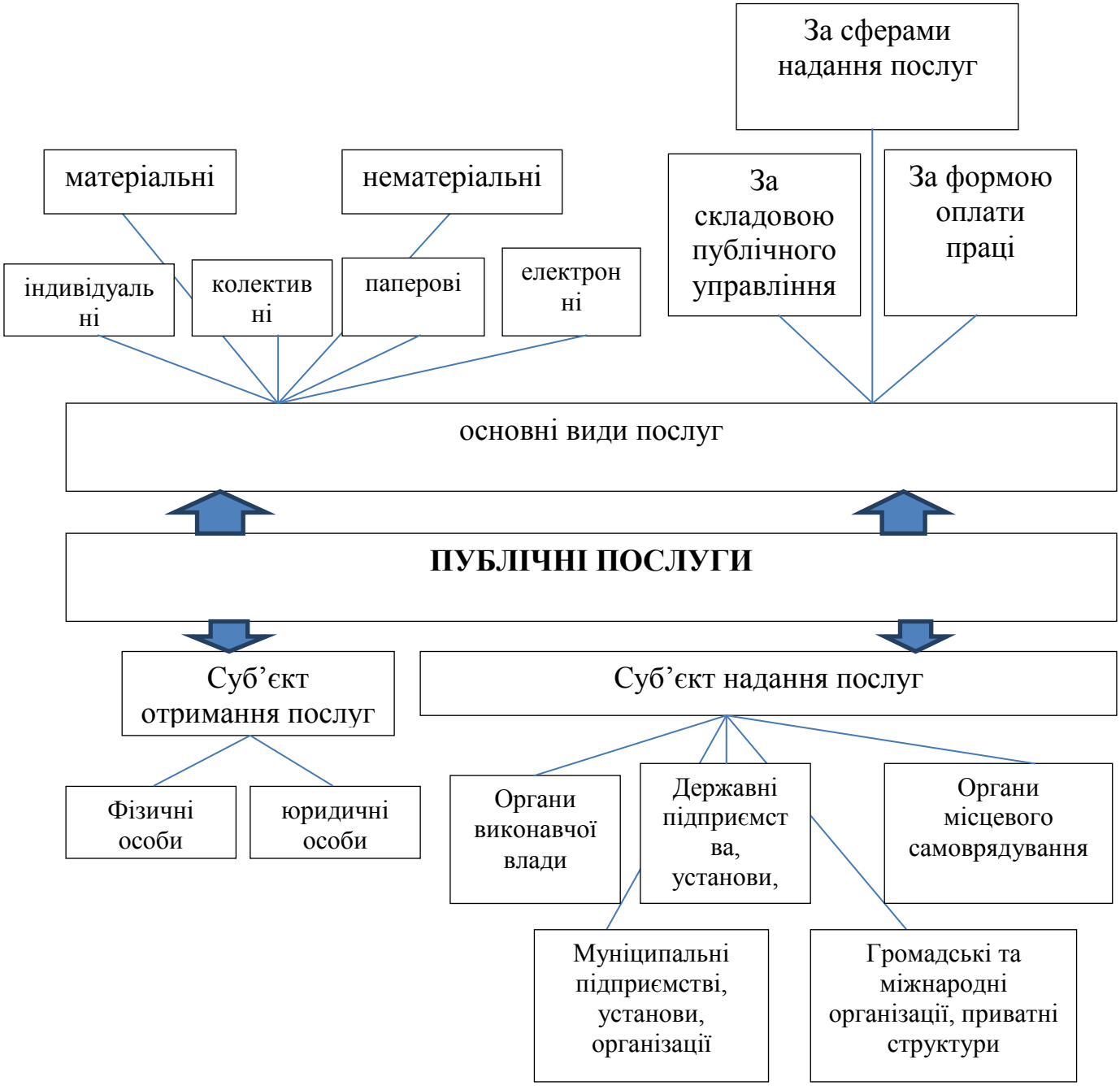

Рис. 1.2. Класифікація публічних послуг [58]

Адміністративні послуги визначаються як «результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямований на забезпечення умов для реалізації законних прав та інтересів фізичних та юридичних осіб на їх прохання» [49].

Щодо наукових підходів до розгляду адміністративних послуг, їх можна розглядати з різних точок зору. Деякі ключові підходи включають:

1. Правовий підхід, який розглядає адміністративні послуги як юридично регульовану сферу діяльності, засновану на законах та нормативно-правових актах.

2. Організаційний підхід. Акцентує увагу на структурі та функціонуванні органів, що надають адміністративні послуги, а також на процесах управління цією діяльністю.

3. Економічний підхід**.** Аналізує ефективність та ефективність використання ресурсів у наданні адміністративних послуг, а також їхній вплив на економіку.

4. Соціальний підхід - зосереджений на впливі адміністративних послуг на соціальні групи та загальний добробут населення.

5. Технологічний підхід - бере до уваги використання технологій у процесі надання адміністративних послуг, включаючи електронні та інтернет-послуги.

Ці підходи можуть допомогти зрозуміти адміністративні послуги як складний об'єкт дослідження з різних перспектив.

В Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, яка була затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р, адміністративна послуга визначалася як: «результат виконання повноважень уповноваженого суб'єкта. Ця послуга спрямована на забезпечення реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб за їх проханням» [25].

У науковій літературі поняття «адміністративна послуга» зустрічається в наступному трактуванні. Так Воронов М. пропонує наступне визначення:

«це частина публічних послуг, що надають органи публічної влади, а сам процес надання пов'язаний з реалізацією нормативно визначених власних або делегованих повноважень. Основним недоліком адміністративних послуг визнається відношення до клієнта як до прохача, з цього випливає орієнтація на номінальне дотримання норм, а не на реальну допомогу» [5].

В законодавчому документі подано інше визначення дефініції «адміністративна послуга», ніж трактують науковці. Так, в Законі Україні «Про адміністративні послуги» це поняття трактовано як: « як результат здійснення влади суб'єктом адміністративної послуги на прохання «фізичної або юридичної особи, метою якої є набуття, зміна або припинення прав та / або обов'язків такої особи. Адміністративні послуги також еквівалентні органам виконавчої влади, іншим державним органам, органам місцевого самоврядування, їх посадовим особам, державному реєстратору, суб'єкту державної реєстрації виписок та виписок з реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інших нормативно-правових актів, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт» [41].

Дане поняття, на наш погляд, повністю охоплює не лише за змістом публічні послуги, але і об’єднує у собі специфіку державних та муніципальних послуг. Але при цьому має власні особливості. Перш-за все, це – специфічний об’єкт наданих адміністративних послуг .

Приналежність послуг до адміністративних визначається наступними критеріями: «повноваження адміністративного органу відносно надання певного виду послуг визначається законом; послуги надаються органом внаслідок реалізації владних повноважень; послуги надаються внаслідок звернення фізичних та юридичних осіб, результатом розгляду звернення є адміністративний акт, який має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо); надання адміністративних послуг пов’язано із

забезпеченням та створенням умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод та законних інтересів» [38].

До основних принципів, які відносять адміністративні послуги є наступні:

«- доступність адміністративних послуг для всіх суб'єктів звернення без обмежень;

- дотримання встановлених стандартів якості надання адміністративних послуг;

- економічне обґрунтування плати за надання послуги та її нормативне закріплення;

- відкритість органів публічного управління» [13].

У статті 4 Закону України "Про адміністративні послуги" узагальнено десять ключових та взаємопов'язаних принципів, які визначають засади функціонування системи адміністративних послуг та вимоги до організації та процедур надання таких послуг. До таких принципів відносять наступні:

1) «верховенство права, зокрема законності та юридичної визначеності;

2) стабільність;

3) рівність перед законом;

4) відкритість та прозорість;

5) оперативність та своєчасність;

6) доступність інформації про надання адміністративних послуг;

7) захищеність персональних даних;

8) раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

9) неупередженість та справедливість;

10) доступність та зручність для суб’єктів звернень» [41].

Зміст та специфіка функціонування механізму надання адміністративних послуг визначаються наявністю великої кількості класифікацій (рис. 1.3)

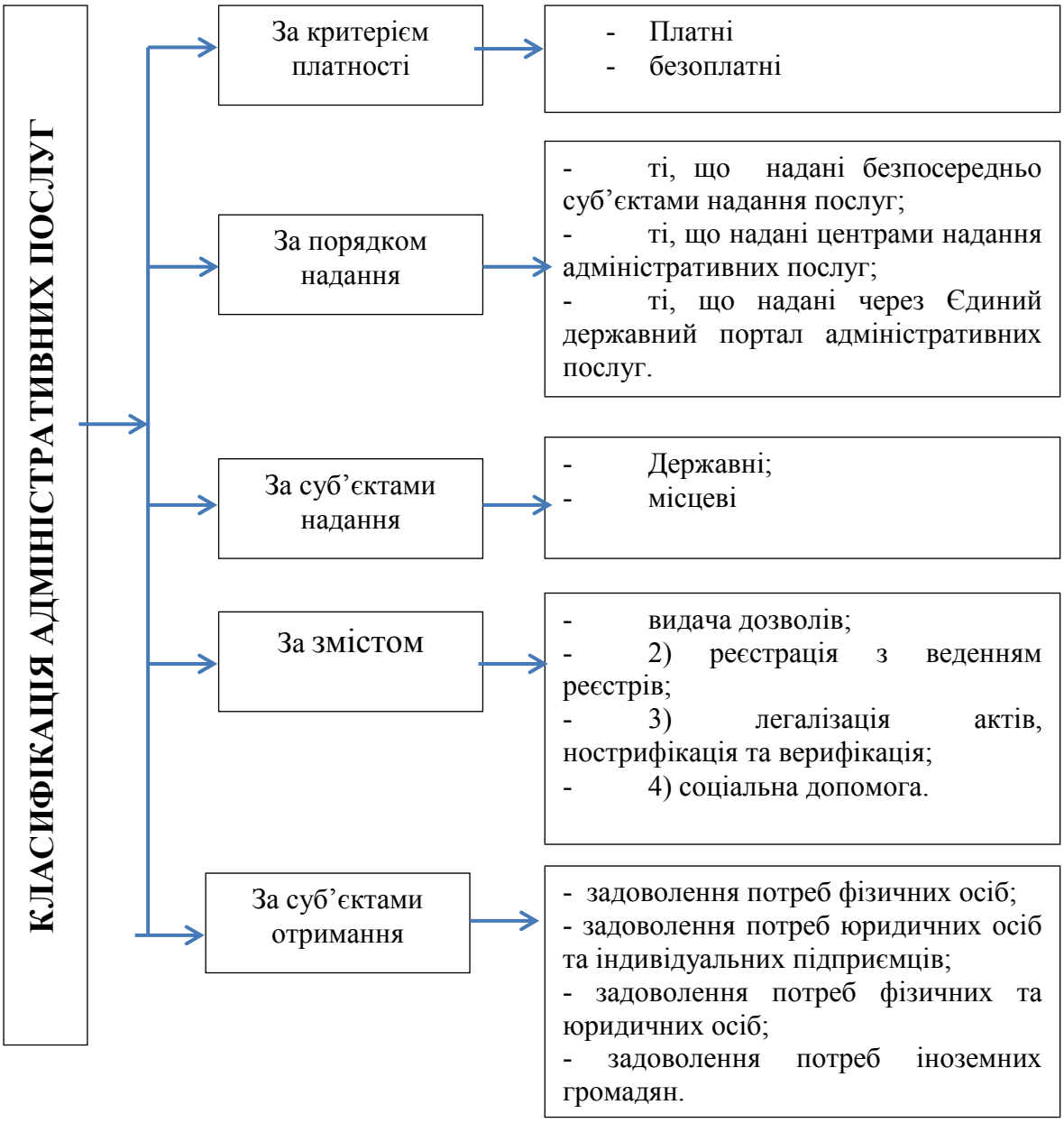

Рис. 1.3. Класифікація адміністративних послуг у науці публічне управління

Отже, враховуючи все вище викладене, під адміністративною послугою слід розуміти двухсторонню взаємодію, а саме: з боку суб'єкта надання – діяльність, яка спрямована на реалізацію функцій органів публічного управління, яка здійснюється за фактом звернення суб'єкта звернення у межах повноважень органу, уповноваженого на надання конкретної адміністративної послуги, а з боку суб'єкта звернення –

виконання покладених на нього нормативно-правовими актами обов'язків (спеціальні вимоги (ліцензії) або відповідність вироблених товарів чи послуг певним умовам (сертифікати) тощо).

1.2. Теоретичні основи механізмів надання адміністративних послуг в Україні

Нині в Україні відбувається процес удосконалення механізмів надання різних адміністративних послуг настеленню. Це стає актуальним через зміни у владі, коли більше відповідальностей передається на рівень місцевих громад. Щоб це вдалося, важливо використовувати нові технології та електронні сервіси, враховувати потреби громадян та взаємодіяти з громадськістю. Також важливо зробити процеси прозорими та ефективними, постійно вдосконалювати їх і навчати персонал.

Проведення реформ у державі вимагає переосмислення характеру взаємовідносин між органами влади та громадськістю. І, к наслідок, переглядаються відповідні механізми надання таких послуг.

Зупинимось на розгляді основних механізмів надання адміністративних послуг населенню.

Основна ідея публічного управління полягає в максимальній відкритості владних органів та в контролі, який здійснює суспільство. Це спрямовано на забезпечення оптимального використання ресурсів для досягнення основних цілей держави. У цьому контексті важливо розглянути суть терміну «механізм надання адміністративних послуг населенню», який часто зустрічається у наукових джерелах. Термін «механізм» має широке використання в різних суспільствознавчих науках і вважатися загальнонауковим. Словники найчастіше визначають «механізм» як «внутрішню структуру або систему чого-небудь».

Федорчак О. визначає два основні підходи до розуміння терміну «механізм» [57]. Перший - це структурно-організаційний підхід, який

розглядає механізм як сукупність елементів, що утворюють організаційну основу певних явищ чи процесів. В контексті механізму держави цей підхід розглядає його як «сукупність установ», через які здійснюється «державне керівництво суспільством». Другий підхід - це структурно-функціональний, який акцентує не лише на організаційній основі, але і на динаміці та реальному функціонуванні механізму певного державно-правового інституту, процесу чи явища.

Щодо поглядів на механізм, Надолішний П. вважає його природною системою [34]. Приходченко Л. визначає його як засіб вирішення суперечностей у явищі чи процесі, який передбачає послідовну реалізацію дій [40]. Федорчак О. розглядає механізм як сукупність форм, методів та інструментів управління [57].

Ми погоджуємось з думкою Н.І. Ільчанінової, яка розглядає термін «механізм надання адміністративних послуг» як: «нормативно зафіксовану послідовність сервісно-орієнтованих дій органів публічного управління. Ці дії відповідають їх компетенції, спрямовані на набуття, зміну або припинення прав і обов'язків фізичних / юридичних осіб за їх заявою та реалізуються на засадах відкритості, справедливості та відповідальності» [21]. Таке розуміння відповідає сучасним тенденціям розвитку публічного управління в Україні.

Розглянемо складові механізму надання адміністративних послуг населенню (рис. 1.4.)

Організаційний механізм надання адміністративних послуг представляє собою комплекс різноманітних інструментів, спрямованих на організацію ефективної діяльності у сфері публічних послуг, враховуючи зміни суспільних потреб.

Політичний механізм визначає стратегію формування ефективної політики надання адміністративних послуг.

Нормативно-правовий механізм регулює взаємозв'язки у сфері надання адміністративних послуг через встановлення відповідного нормативно-правового забезпечення.

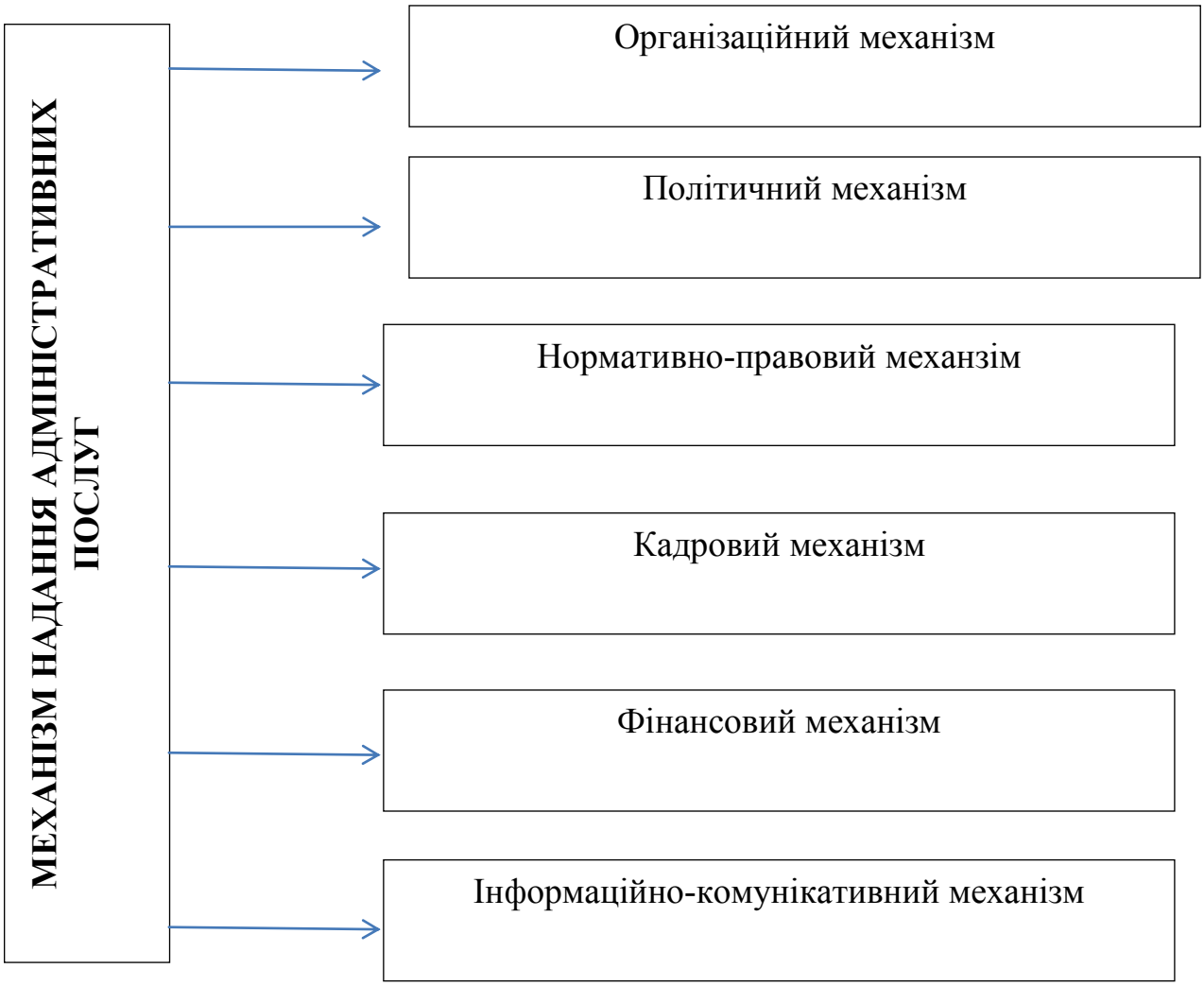

Рис. 1.4. Механізм надання адміністративних послуг [50]

Кадровий механізм визначає ефективність та якість надання адміністративних послуг в системі публічного управління. Він включає у себе управлінську роботу, спрямовану на постійне вирішення завдань щодо пошуку, добору та розстановки кадрів, а також на нормативно-правове регулювання та мотивацію їх до високопродуктивної роботи, забезпечуючи нормативно-правовий захист.

Фінансовий механізм пов'язаний з фінансовим забезпеченням системи надання адміністративних послуг населенню. Це охоплює фінансування всіх необхідних витрат, пов'язаних з наданням послуг, забезпеченням

інфраструктури та розвитком необхідних технологій для поліпшення процесів надання послуг громадянам.

Інформаційно-комунікативний механізм надання адміністративних послуг включає в себе різноманітні технології збору та обробки інформаційних даних, а також швидке їх надання для забезпечення ефективної роботи системи адміністративних послуг. Важливо досліджувати цей механізм разом із іншими, оскільки він визначає велику частину ефективності та якості надання адміністративних послуг в цілому.

Механізм надання адміністративних послуг, не зважаючи на наявність належних нормативно-правових актів, стикається з численними труднощами, на що вказують дослідження в цій області. Вирішення багатьох проблем вимагає адекватного фінансування, адже бюджетні аспекти та зміни в фіскальній політиці є актуальними та складними завданнями.

Важливою проблемою є врахування людського фактора не тільки при формуванні фахового кадрового забезпечення публічних органів, але й у процесі сприяння громадськості для взаємодії з цими органами. Зокрема, важливо стимулювати громадськість до співробітництва та забезпечувати її участь у розробці та впровадженні управлінських рішень.

Децентралізація влади в Україні вимагає вирішення проблеми кадрового забезпечення, зокрема в місцевих органах влади. Співпраця між територіальними громадами визначається як ефективний інструмент розвитку на місцевому рівні та реалізації демократичних принципів, що може сприяти обміну досвідом у використанні ефективних інструментів надання адміністративних послуг населенню.

В цілому, вирішення цих питань може сприяти ефективному та забезпеченому якістю механізму надання адміністративних послуг в Україні.

1.3. Порядок надання адміністративних послуг населенню

Система надання адміністративних послуг складається з державного сектора, до якого належать представники адміністративних послуг, тобто, як правило, це органи виконавчої влади, та недержавного – отримувачів адміністративних послуг, якими є фізичні та юридичні особи. Враховуючи положення Закону [41], що регламентує систему надання адміністративних послуг, який термінує надання – «суб'єктом надання», а одержувача – «суб'єктом звернення», цим закладає у структуру системи надання адміністративних послуг «суб'єкт – суб'єктні відносини».

Закон України "Про адміністративні послуги" не містить визначення терміну "процедура надання адміністративної послуги" та чіткого порядку дій суб'єктів правовідносин у цій сфері. Але при аналізі нормативного регулювання процедурного забезпечення надання адміністративних послуг в Законі України «Про адміністративні послуги» слід відзначити використання терміну "процедура" у пункті 8 частини 1 статті 4 та у частині 5 статті 8. У пункті 8 частини 1 статті 4 зазначається про принцип раціональної мінімізації кількості документів і процедурних дій для отримання адміністративних послуг. Додатково, в частині 5 статті 8 вказано, що «технологічна картка адміністративної послуги повинна містити інформацію про порядок її надання, таку як етапи опрацювання звернення, відповідальні посадові особи, структурні підрозділи та строки виконання етапів» [41].

Технологічна картка затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг для кожної конкретної послуги, яку він надає, і в разі, якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується. Зазначимо, що Закон не містить тлумачення процедури щодо цього затвердження. Випливає, що суб'єкт надання самостійно розробляє та затверджує технологічну картку.

Етапи надання адміністративної послуги визначені у Постанові Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. №44 "Про затвердження вимог

до підготовки технологічної картки". Зокрема, зазначено, що ці етапи включають: «1) реєстрацію (оформлення) звернення суб'єкта звернення. 2) опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги. 3) видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрація» [42].

Кожен з цих етапів включає в себе конкретні дії, проведення яких може бути покладено на структурні підрозділи та посадових осіб суб'єкта надання адміністративної послуги. Також зазначено, що взаємодія між структурними підрозділами суб'єкта надання послуг, іншими органами та адміністраторами може здійснюватися для отримання необхідних документів, інформації, рішень тощо.

Отже, процедура надання адміністративної послуги визначається законодавством та включає три стадії з відповідними етапами та діями, які спрямовані на реалізацію прав, свобод і законних інтересів суб'єктів звернення.

Маючи на увазі Постанову Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. №44 "Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги", можна виділити етапи надання адміністративної послуги, які визначаються відповідно до цього документа.

Етап 1: Реєстрація (оформлення) звернення суб'єкта звернення. Оформлення звернення суб'єкта звернення.

Етап 2: Опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги. Опрацювання звернення. Оформлення результату надання адміністративної послуги. Погодження результату надання адміністративної послуги.

Етап 3: Видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрація. Видання результату надання адміністративної послуги. Реєстрація виданого результату.

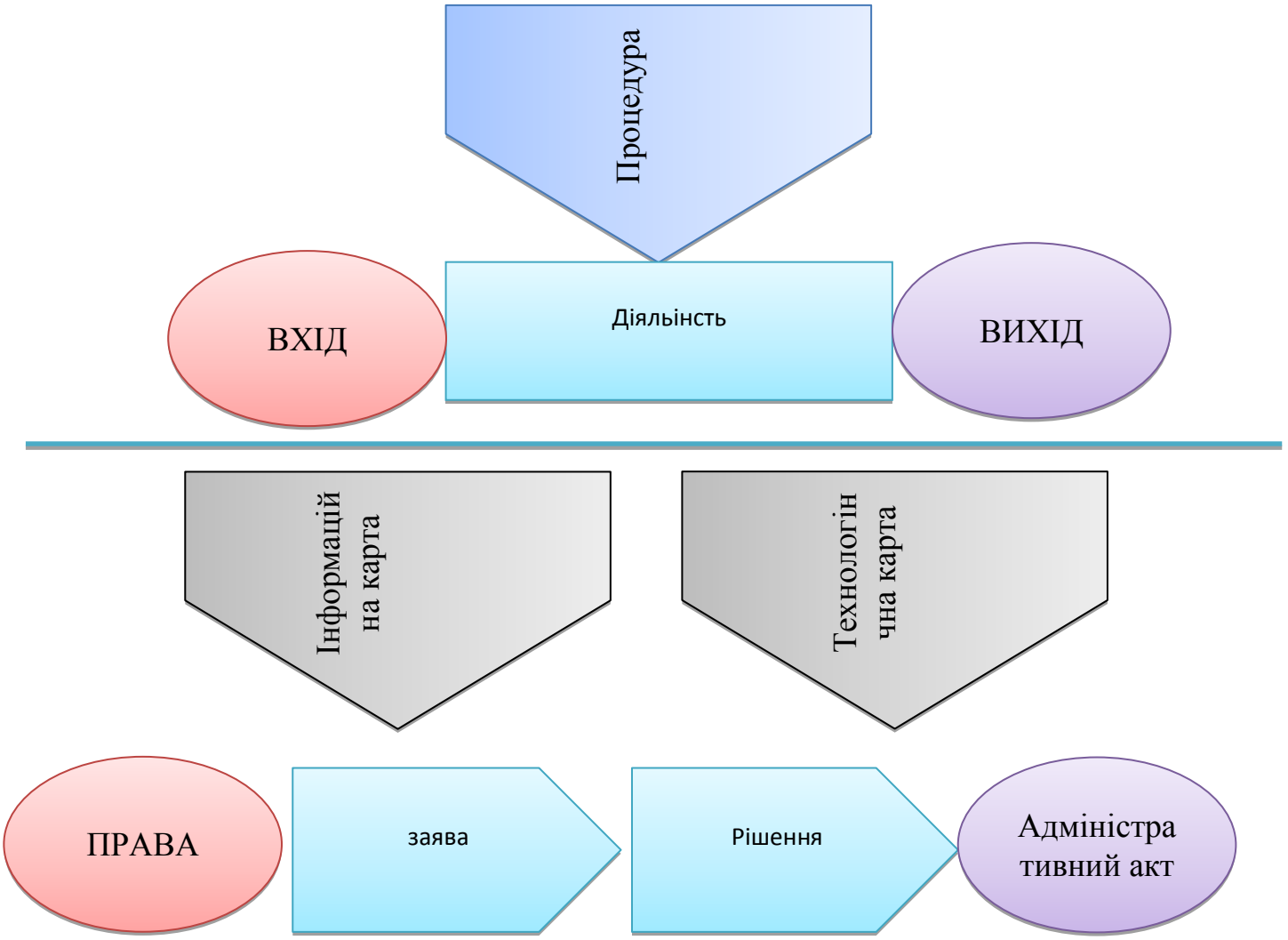

Рис. 1.5. Процес надання адміністративних послуг

Кожен із цих етапів включає в себе конкретні дії, що проводяться структурними підрозділами та посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги. Взаємодія з іншими органами та адміністраторами може здійснюватися для отримання необхідних документів, інформації, рішень тощо. Такий підхід спрощує та структурує процес надання адміністративних послуг з метою забезпечення ефективності та якості обслуговування громадян.

Згідно з Законом України "Про адміністративні послуги" і відповідно до статті 9 цього закону, «перелік і вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються саме цим законом.

Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, які не передбачені законом для надання адміністративної послуги

Суб'єкт звернення може подавати документи, якщо відомості в них не внесені до відповідних інформаційних баз у обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги. Суб'єкт надання адміністративної послуги може отримати необхідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих відомостей у заяві. Це може здійснюватися через доступ до інформаційних систем, баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» [41].

Документи, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг, включають інформаційну та технологічну картки адміністративних послуг. Інформаційна картка містить відомості про суб'єкта надання, підстави, умови, строки та порядок надання послуги. Ця інформація розміщується на офіційному веб-сайті суб'єкта надання адміністративних послуг та у місцях прийому звернень для забезпечення доступу громадян та інших суб'єктів до відповідної інформації.

До юридичних дій, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг, відносяться «супутні послуги, які можуть надаватися в приміщеннях, де розміщуються центри надання адміністративних послуг та інших місцях, де ці послуги надаються. Ці супутні послуги включають виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, доступ до Інтернету, послуги поштового зв'язку, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо. Надання таких послуг може здійснюватися суб'єктами підприємництва, які займаються наданням адміністративних послуг. Добір таких послуг може проводитися суб'єктом надання адміністративних послуг на конкурсній основі за критеріями, спрямованими на забезпечення найкращих умов для суб'єкта

звернення, наприклад, мінімізації вартості надання послуги, швидкості обслуговування, зручного графіку роботи тощо» [34].

Згідно з законодавством, не можна відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов’язаних із наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні та формуванні пакету документів.

Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір) регулюється статтею 11 Закону України "Про адміністративні послуги". «Ця стаття встановлює загальні принципи визначення платності або безоплатності адміністративних послуг, порядок оплати платних адміністративних послуг, а також обмеження щодо збору та використання коштів за надані послуги» [41].

Суб’єкт звернення сплачує адміністративний збір як плату за надання адміністративної послуги. Цей збір сплачується одноразово за весь комплекс дій та рішень, необхідних для отримання цієї послуги. Вартість адміністративного збору включає в себе вартість бланків, експертиз, проведених суб’єктом надання послуги, а також отримання витягів з реєстрів та інші супутні витрати.

Згідно з законодавством, не дозволяється стягувати будь-які додаткові платежі або вимагати оплати будь-яких додаткових коштів, які не передбачені в законі. Суб'єкт, який надає адміністративні послуги, не може пропонувати жодних інших платних послуг.

В Україні на сьогоднішній день відсутній системний нормативно-правовий акт, який би регулював питання щодо оплати адміністративних послуг. Ця відсутність чітких норм призводить до ускладнень для осіб, які звертаються за отриманням таких послуг, оскільки вони мають труднощі у визначенні порядку та розмірів оплати. Це може сприяти виникненню непотрібних витрат та навіть сприяти корупційним практикам.

Плата за надання адміністративних послуг є обов'язковим платежем до державного та відповідного місцевого бюджету, який здійснюється фізичними і юридичними особами, які звертаються за такими послугами. Ця плата включає в себе вартість вчинення юридично значущих дій. Право на збирання такої плати випливає з законодавства і регулюється відповідними галузевими нормативно-правовими актами. Справляння плати є результатом добровільного звернення суб'єкта до адміністративної послуги, оскільки він самостійно вибирає її отримання та передбачає сплату за це.

Вимоги до якості надання адміністративних послуг визначаються в ст. 7 Закону "Про адміністративні послуги". Зазначається, що: «суб'єкт надання адміністративних послуг може видає організаційно-розпорядчі акти, у яких встановлюються власні вимоги щодо якості надання адміністративних послуг. Ці вимоги можуть включати різні параметри, спрямовані на поліпшення обслуговування та забезпечення ефективності процесу надання послуг. Деякі з можливих параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг можуть включати:

1. Територіальна доступність**:** визначення кількості годин прийому та максимального часу очікування в черзі, враховуючи територіальну доступність офісів надання адміністративних послуг.

2. Методи замовлення послуг**:** визначення можливості замовлення адміністративних послуг телефоном, електронною поштою або іншими засобами електронної комунікації.

3. Терміни вирішення справ: встановлення строків, які є значно коротшими, аніж встановлені законодавством для вирішення справ з надання адміністративних послуг.

4. Консультації: забезпечення можливості отримання консультацій по адміністративних послугах телефоном або за допомогою електронних засобів комунікації протягом 24 годин на добу, сім днів на тиждень.

5. Розгляд скарг**:** встановлення термінів розгляду скарг на дії персоналу, що не перевищує 48 годин.

6. Надання послуги коректного виду: визначення строку, упродовж якого надається певна адміністративна послуга, та способів її замовлення.

Ці параметри спрямовані на забезпечення ефективності та зручності для користувачів у процесі надання адміністративних послуг» [41].

Зворотний зв'язок зі споживачами послуг є важливим інструментом контролю та покращення якості послуг. Законодавством передбачено обов'язок суб'єктів надання адміністративних послуг стосовно забезпечення можливості для суб'єктів звернень висловлювати свої зауваження та пропозиції щодо якості надання адміністративних послуг. Для цього суб'єкти надання адміністративних послуг повинні:

1. Облаштовувати скриньку для висловлення зауважень і пропозицій**:** суб'єкти зобов'язані забезпечити наявність механізму для приймання та реєстрації зауважень і пропозицій від суб'єктів звернень.

2. Проводити щорічний аналіз: здійснювати щорічний аналіз отриманих зауважень і пропозицій для оцінки якості надання адміністративних послуг.

3. Вживати відповідних заходів**:** на основі результатів аналізу приймати конкретні заходи щодо покращення якості надання адміністративних послуг. Це може включати в себе внесення змін у процедури, впровадження нових технологій або поліпшення взаємодії зі споживачами.

Важливою частиною цього процесу є відкритий та прозорий діалог між суб'єктом надання адміністративних послуг та споживачами. Це сприяє покращенню взаєморозуміння, збільшенню довіри та підвищенню рівня задоволення користувачів послугами.

Висновок до розділу 1

1. Розглядаючи теоретичний зміст поняття адміністративних послуг запропоновано під адміністративною послугою розуміти двухсторонню

взаємодію, а саме: з боку суб'єкта надання – діяльність, яка спрямована на реалізацію функцій органів публічного управління, яка здійснюється за фактом звернення суб'єкта звернення у межах повноважень органу, який надає адміністративну послугу, а з боку суб'єкта звернення – виконання покладених на нього нормативно-правовими актами обов'язків (спеціальні вимоги (ліцензії) або відповідність вироблених товарів чи послуг певним умовам (сертифікати) тощо).

Зміст та специфіка функціонування механізму надання адміністративних послуг визначаються наявністю великої кількості класифікацій. Так адміністративні послуги можна класифікувати: за цільовим призначенням, за видом послуг, за місцем надання, за ступенем складності тощо.

2. Досліджено теоретичні основи механізмів надання адміністративних послуг населенню та порядок їх надання. Складовими механізму надання адміністративних послуг населенню є наступні: організаційний механізм нормативно-правовий механізм; політичний механізм; кадровий механізм; фінансовий механізм; інформаційно-комунікативний механізм.

3. Констатовано, що процедура надання адміністративної послуги визначається законодавством та включає три стадії з відповідними етапами та діями (реєстрація (оформлення) звернення суб’єкта звернення, опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги, видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрація), які спрямовані на реалізацію прав, свобод і законних інтересів суб’єктів звернення.

РОЗДІЛ 2.
ФУНКЦІОНУВАННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг населенню

Запровадження децентралізації в Україні та інші реформи влади підкреслюють важливість наближення адміністративних послуг до громадян на місцевому рівні. Це створює потребу у вдосконаленні механізмів надання послуг та забезпеченні ефективності на місцях. Застосування сучасних технологій, зокрема електронних сервісів та он-лайн-платформ, робить можливим швидший та зручний доступ громадян до адміністративних послуг. Важливо вдосконалювати системи електронного взаємодії для полегшення отримання послуг.

Забезпечення високої якості адміністративних послуг стає ключовою вимогою для задоволення потреб громадян. Акцент робиться на стандартах обслуговування та системах зворотного зв'язку сприяє покращенню якості надання послуг.

Розглянемо основні складові нормативно-правового механізму надання адміністративних послуг населенню.

Основу нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг населенню складає Закон України «Про адміністративні послуги» [41]. В даному нормативному документі подано визначення «адміністративна послуга», закріплено хто є суб’єктами надання таких послуг. Окрім того вводиться розмежуванням господарських послуг та владних повноважень у сфері надання адміністративних послуг.

Даним нормативним документом встановлюються також:

- найменування адміністративної послуги та порядок її отримання;
- суб’єкт надання адміністративної послуги , його повноваження;

- перелік документів, які необхідні для надання адміністративних послуг та вимоги до них;
- граничний термін надання послуг;
- умови платності чи безоплатності адміністративної послуги;
- підстави для відмови у наданні адміністративних послуг.

Рис. 2.1. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні

Окремі статті даного Закону України визначають положення щодо забезпечення доступності для споживачів якісних адміністративних послуг. Зокрема:

- «ст. 6 – інформування споживачів про адміністративні послуги;
- ст. 7 – вимоги щодо якості надання адміністративних послуг;
- ст. 8. Формування інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги;

- ст..9 – закріплення порядку надання адміністративної послуги
- ст. 10 – строки надання адміністративних послуг;
- ст. 11 – плата за надання адміністративної послуги» [41].

Із прийняттям даного нормативного документу розпочалося удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг. Так, було створено Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), а також передано повноваження на місцевий рівень для наближення послуг до громадян [46].

Незважаючи на існуючі позитивні тенденції, пов’язані із прийняття даного Закону, важливо продовжувати розвивати механізми зворотного зв'язку з громадянами для підвищення якості адміністративних послуг. Це включає в себе впровадження сучасних стандартів надання послуг, таких як ISO 9001, а також використання інтернет- та мобільних технологій для вдосконалення процесів надання послуг. Забезпечення якості та ефективності цих послуг важливо для задоволення потреб громадян.

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади від 15.02.2006 ; 90-р, яка стала важливим документом у розробці нормативно-правового забезпечення у сфері надання адміністративних послуг. Даним нормативним документом було визначено базові принципи надання адміністративних послуг, децентралізації їх надання, мотивацій механізми для працівників, які такі послуги надають.

А також зазначено важливі кроки у напрямку поліпшення якості адміністративних послуг. Впроваджено критерії оцінювання, такі як результативність, своєчасність, територіальна наближеність адміністративного органу до отримувачів послуг, доступність транспортного сполучення. Введено принцип "єдиного вікна", покращено взаємодію з громадянами, забезпечено побутові зручності та інші аспекти для підвищення якості обслуговування.

Із прийняттям Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні було розмежовано повноваження

між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування в Україні, у сфері надання адміністративних послуг, зокрема [24].

Закон України «Про місцеве самоврядування» визначає право територіальних громад на більш широкі повноваження, ресурси і відповідальність. Згідно норм оновленого Закону України «Про адміністративні послуги частина послуг може бути надана на місцях. Так, постійно розширюючи перелік послуг, місцева влада в територіальних громадах відповідає на очікування мешканців, які прагнуть отримувати зручні та якісні адміністративні послуги. Важливо, щоб кожна територіальна громада швидко визначила, яким чином краще всього надавати ці послуги, і вибрала оптимальний підхід. Один з найефективніших способів - створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів), що забезпечують швидкий та доступний доступ до різноманітних послуг.

Окрім того, в оновленому Законі України "Про адміністративні послуги" визначено, що Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) - це постійно діючий робочий орган чи виконавчий підрозділ органу місцевого самоврядування чи місцевої державної адміністрації [41]. У ЦНАПі надаються адміністративні послуги, які визначені переліком, установленим відповідно до цього Закону. Це єдине місце, де громадяни можуть отримати необхідні адміністративні послуги у зручних умовах

Розвиток цифрових технологій також торкнувся сфери надання адміністративних послуг.

Один із шляхів трансформації полягає у використанні електронного комунікаційного каналу для інформування громадян. Подібні технології, що передбачають електронну взаємодію з громадянами, вже давно впроваджені в міжнародній практиці діяльності органів державного управління. Один з таких інструментів - офіційний веб-сайт, який повинен бути доступний як на центральному, так і на регіональному рівнях органів.

Крім того, згідно із законодавством, місцеві ради зобов'язані надавати інформацію та консультувати громадян з питань надання послуг через телекомунікаційні засоби, включаючи електронну пошту [41].

Ще одним значущим кроком у використанні електронних технологій для сповіщення суб'єктів звернення є введення Реєстру адміністративних послуг. Цей реєстр є єдиним джерелом інформації про послуги, які надаються органами державного управління. Основна мета його ведення - це збір та облік наданих послуг, а також забезпечення прозорого доступу до інформації про ці послуги[45].

Рис. 2.2. Види реєстрів адміністративних послуг

Портал є основою для розвитку інформаційно-технологічної інфраструктури для керування системою надання адміністративних послуг. З метою оптимізації процесу подання документів та отримання результату: «….послуги надаються суб'єктами надання ... Єдиний державний портал адміністративних послуг» [44]. Відповідно до Закону, Портал є офіційним джерелом інформації в Україні, яке забезпечує надання послуг у електронній формі та доступ до інформації через мережу Інтернет. [44].

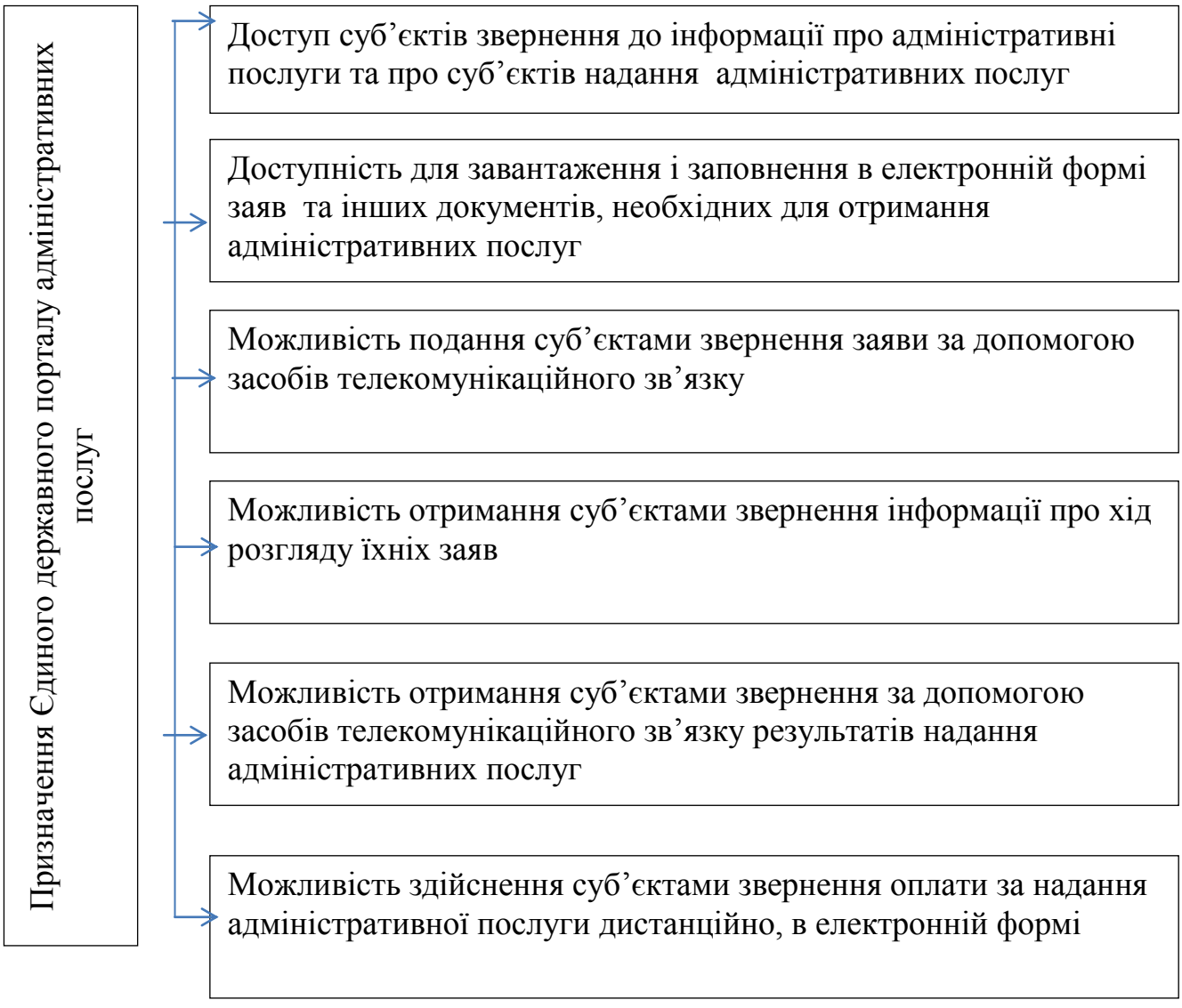

Рис. 2.3 Призначення Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг

Далі, для значного зменшення кількості та впорядкування адміністративних послуг через ведення обліку таких та забезпечення відкритого та безкоштовного доступу до інформації про них, були прийняті Постанови КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 р. № 13 [44].

Наповненість порталу наведена на рис. 2.4

Рис. 2.4 Наповнення Єдиного порталу державного порталу адміністративних послуг

З метою поліпшення управління системою надання адміністративних послуг передбачається створення та ефективне функціонування інформаційної системи міжвідомчої взаємодії. Згідно [41] «організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється ... забезпечення безкоштовного авторизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі

вільного часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг», а ч. 8 ст. 9 Закону визначає, що «суб'єкт надання отримує відповідні документи чи інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних (реєстрів) інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ чи організацій, що належать до їх сфери управління». Ця норма зобов'язує органи державного управління з'єднатися мережею електронних комунікаційних каналів з іншими органами державного управління, у розпорядженні яких перебувають документи та бази даних, необхідні для надання відповідних послуг, визначених п. 2 ч. 9 ст. 9 Закону, який передбачає формування системи електронного міжвідомчого взаємодії, що забезпечує безкоштовний та відкритий доступ до інформаційних ресурсів відомств. При цьому такий доступ має бути забезпечений відповідним ступенем кіберзахисту від незаконного витоку інформації.

2.2. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню

Як слушно зазначає автор: «місцеве самоврядування в Україні — це гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади, яка включає жителів сіл, селищ та міст, самостійно чи через обрані органи влади, приймати рішення та вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції та законів України. Місцеве самоврядування здійснюється через територіальні громади сіл, селищ, міст, а також через їхні обрані ради та виконавчі органи, а також через обласні та районні ради, що представляють інтереси територіальних громад. Засади місцевого самоврядування визначаються принципами народовладдя, законності, гласності, колегіальності, поєднанням інтересів місцевих та державних, виборністю,

самостійністю, відповідальністю, державною підтримкою та гарантіями» [32].

Система місцевого самоврядування включає територіальну громаду, обрані ради, голів місцевих рад, виконавчі органи рад, а також обласні та районні ради. Місцеве самоврядування сприяє розвитку територій та ефективному вирішенню питань, що стосуються місцевого рівня.

Створення об'єднаних територіальних громад і формування Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) є важливими етапами у процесі модернізації місцевого самоврядування та поліпшенні надання адміністративних послуг громадянам. Це сприяє оптимізації бюджетних витрат та ефективному використанню ресурсів, а також покращенню якості обслуговування та задоволення потреб громади. Взаємодія з децентралізацією та об'єднанням територій в об'єднані громади є ключовим чинником розвитку місцевого самоврядування в Україні.

Аналіз і прогнозування потреб є ключовим етапом у вдосконаленні та оптимізації Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Важливо детально вивчити функції та потреби ЦНАП, враховуючи плани об'єднання громад [48].

Дослідження проводилося на базі Центру надання адміністративних послуг Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області. Начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»: Кучина Ольга Павлівна

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області розташований у центральній частині міста у приміщенні адміністративної будівлі на першому поверсі. Місцезнаходження ЦНАП володіє розвиненою інфраструктурою, включаючи зручну доступність громадського транспорту за тривалістю 3 хвилин пішки від центру. На вході до приміщення розташована інформаційна вивіска із зазначенням назви Центру та табличка із робочим графіком. Вхід забезпечено пандусом для осіб із обмеженими

фізичними можливостями. Територія поруч із ЦНАП має зону для безкоштовного паркування автотранспорту відвідувачів, що сприяє додатковим зручностям для відвідувачів.

Штатна чисельність працівників відділу «Центр надання адміністративних послуг» становить 14 осіб: керівник, 2 державні реєстратори, 3 адміністратори, 4 спеціаліста І категорії, 3 провідних спеціаліста та 1 спеціаліста. Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує **20 0993** осіби.

Центр організований на засадах "відкритого простору" і повністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, Примірним положенням та Примірним регламентом. ЦНАП розділений на відкриту та закриту зони. У відкритій частині працівники Центру проводять прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернень, а суб'єкти звернень мають безперешкодний доступ до цієї зони.

Відвідувачі мають можливість скористатися безкоштовним Wi-fi.

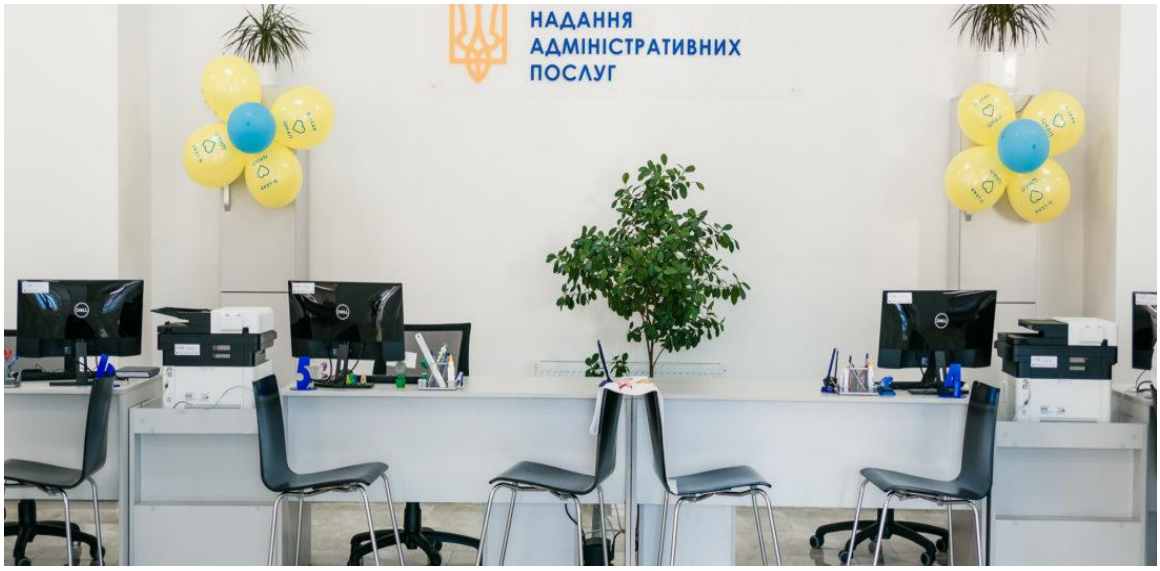

Рис. 2.5. Організація робочого пространства ЦНАП Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області

У відкритій частинні ЦНАП знаходяться наступні сектори: прийому громадян; інформування; очікування; обслуговування. Відкрита частина

Центру надання адміністративних послуг розташована на першому поверсі будівлі і спеціально облаштована для забезпечення безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень.

Закрита частина призначена для опрацювання та збереження документів і до неї вільний вхід заборонено.

Сектор прийому розташований біля входу в приміщення Центру та призначений для загального інформування та консультування суб'єктів звернень. Тут розміщено інформаційні стенди, які надають докладну і актуальну інформацію щодо процедур та умов надання адміністративних послуг. Сектор оснащений столами, стільцями, телефонами та факсимільними апаратами для зручності суб'єктів звернень, які можуть користуватися канцелярськими товарами для заповнення необхідних документів. Бланки заяв для отримання послуг доступні для вільного доступу.

Сектор очікування розташований у просторому приміщенні та облаштований з врахуванням комфорту суб'єктів звернень. Він оснащений столами для оформлення документів та достатньою кількістю стільців для зручності відвідувачів.

Зручно і комфортно отримувати адміністративні послуги відвідувачам з дітьми, оскільки у ЦНАП є спеціально обладнаний ігровий простір, де діти мають можливість помалювати, погратися цікавими іграшками . Для найменших наших відвідувачів облаштовано місце для сповивання та годування немовляти.

На офіційному сайті Перещепинської міської ради створений окремий розділ «ЦНАП», де наявні зручні пошукові елементи, опубліковано перелік послуг, інформаційні та технологічні картки , нормативна база, контакти ЦНАП, графік прийому громадян та актуальні новини. На сайті публікується звіт про роботу ЦНАП. Також активно ведеться Facebook-сторінка де публікуються усі актуальні новини та інформація про діяльність ЦНАП.

Механізм роботи Центру наведено на рис. 2.6.

Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів (рис. 2.6).

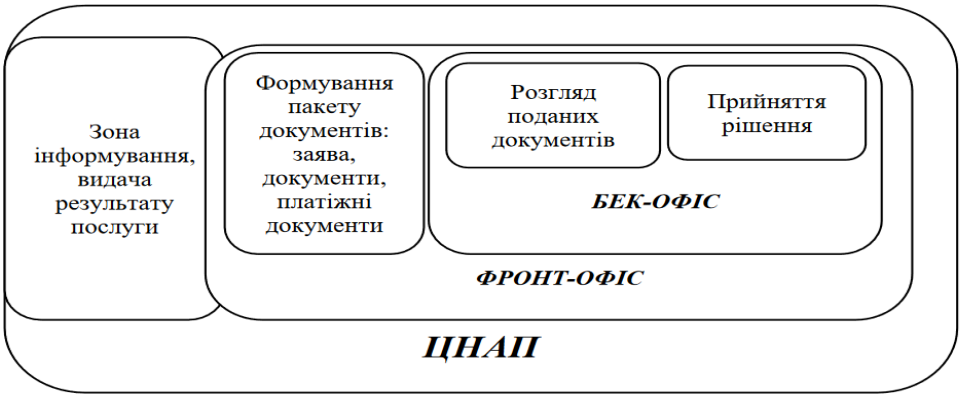

Рис. 2.6. Механізм роботи Центру надання адміністративних послуг

Роботу Центру організовано згідно Положення «Про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради, затв. Рішенням Перещепинської міської ради від 30.03.2021 № 19-6/VIII а також згідно Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради затв. Рішенням Перещепинської міської ради від 30.03.2021 № 20-6/VIII.

На основі можливостей та потреб мешканців громади, Перещепинська міська територіальна громада прийняла рішення від 04 жовтня 2019 року під номером 586, яким було затверджено перелік адміністративних послуг, що складається з 423 позицій. Цей перелік включає частину адміністративних послуг органів виконавчої влади, перелік яких було затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року під номером 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року під номером 782-р).

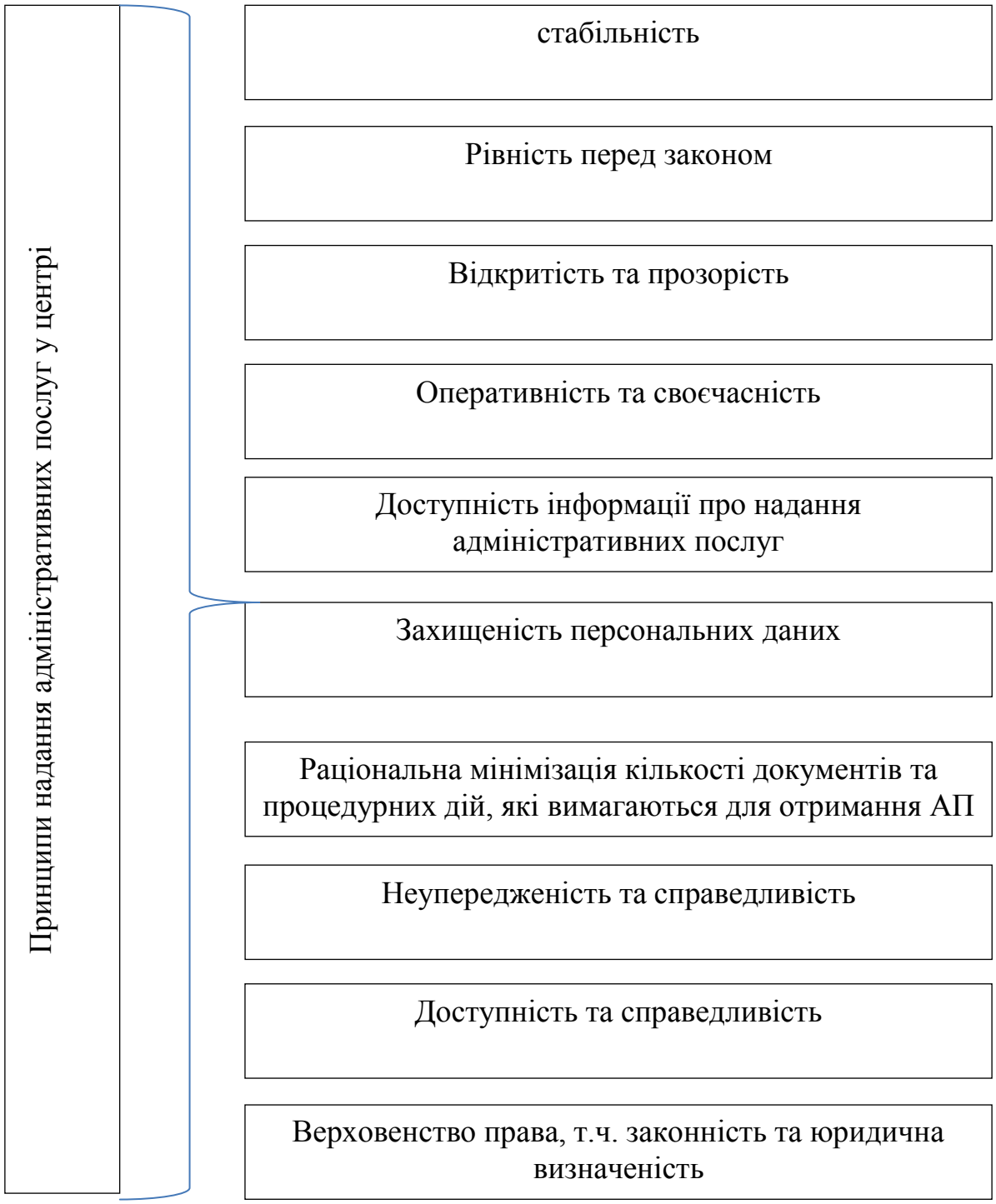

Рис. 2.7. Принцип надання адміністративних послуг Центром

Відповідно до вимог чинного законодавства у Центрі надаються наступні послуги:

«01 державна реєстрація актів цивільного стану;

02 реєстрація/ зняття з реєстрації мешканців;

03 адміністративні послуги соціальні послуги;

04 паспортні послуги;

05 державна реєстрація речових прав на нерухоме майно (тільки в центральному офісі);

06 державна реєстрація юридичних, фізичних осіб-підприємців (тільки в центральному офісі);

07 державна реєстрація громадських формувань (тільки в центральному офісі);

08 видача відомостей з державного земельного кадастру;

09 державна реєстрація земельних ділянок (тільки в центральному офісі);

11 земельні питання;

12 адміністративні послуги місцевого значення (містобудування, благоустрій, житло тощо);

13 документи дозвільного характеру;

14 нотаріальні послуги» [41].

Розповсюдженими послугами, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради є: реєстрація актів цивільного стану; реєстрація місця проживання;державна реєстрація речових прав на нерухоме майно; паспортні послуги; адміністративні послуги соціального характеру; земельні питання; послуги архітектури та містобудування; місцеві послуги; комплексна послуги єМалятко; комплексна послуга Я-Ветеран; послуги надані за допомогою мобільного кейса; послуги з повідомлень про пошкоджене майно.

За період роботи з 1 січня 2023 року по 30 вересня 2023 року у ЦНАП відвідувачам було надано **15 227** адміністративних послуг.

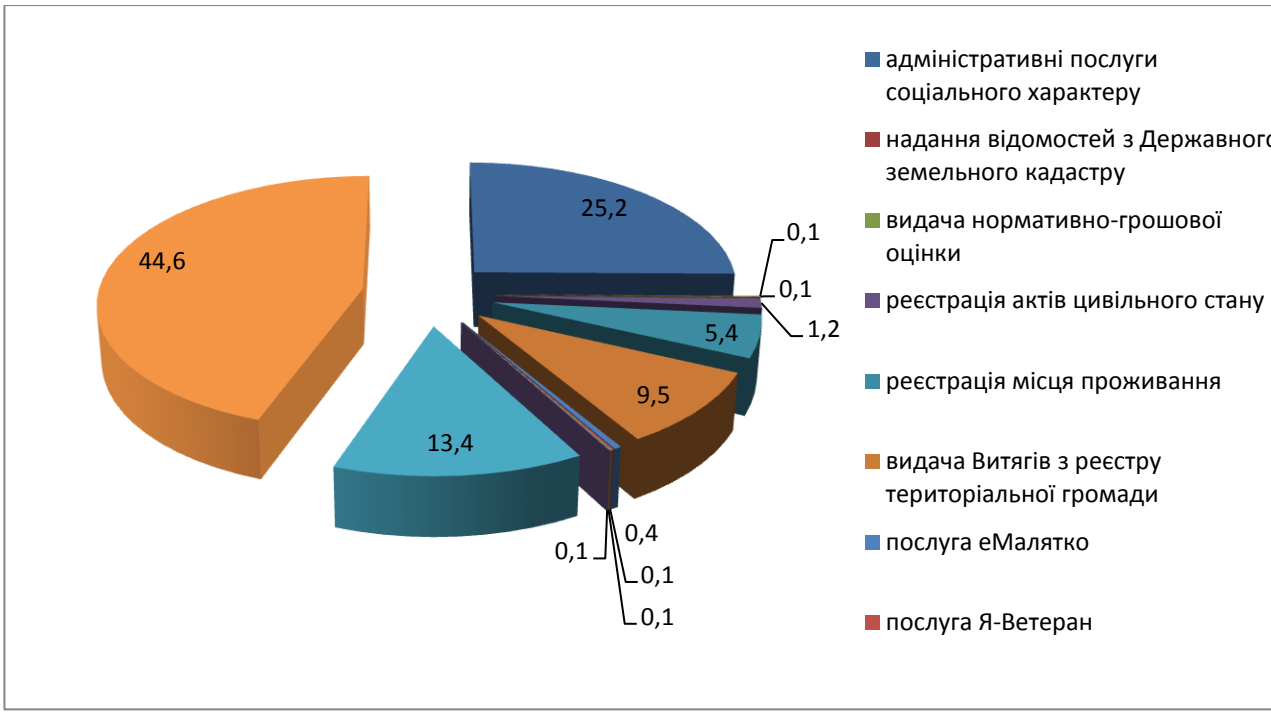

Рис. 2.8. Надані послуги у ЦНАП Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області, у 2023 році

ЦНАП постійно вдосконалює свою роботу, щоб забезпечити високу якість обслуговування та розширити перелік послуг. Тепер громадяни можуть скористатися послугами Державної інспекції архітектури та містобудування у Центрі. Таким чином, в ЦНАПі в Перещепинському районі тепер можна подати повідомлення про початок будівельних робіт або декларацію про готовність об'єкта до експлуатації.

У Центрі надання адміністративних послуг відвідувачі можуть скористатися комплексною послугою при народженні дитини «єМалятко», яка є дуже популярною, адже це дуже зручно коли за один візит і за одне звернення можна отримати декілька послуг. Також доступна комплексна послуга для військовослужбовців та їх родин «Я-Ветеран», наразі вона налічує 102 послуги перелік, яких постійно розширюється.

8 листопада 2023 року стали доступні для громадян паспортні послуги. Ці послуги користуються надзвичайно великою популярністю. Маломобільні мешканці нашої громади можуть скористатися послугою

«мобільний адміністратор», де адміністратор надасть потрібну послугу на дому.

Також триває підключення каналу Держспецзв'язку на обладнання для видачі водійських посвідчень.

З початку повномасштабної війни ЦНАП взяв на себе функцію реєстрації та обліку внутрішньо переміщених осіб, ставши при цьому гуманітарним центром для військовополонених осіб. Навчання адміністраторів та працівників ЦНАП є пріоритетом, оскільки якість надання адміністративних послуг переважно залежить від компетентності працівників. Необхідний рівень професійної підготовки потребує постійного підвищення рівня знань та навичок. Таким чином, адміністратори постійно працюють над удосконаленням своєї професійної майстерності, проходячи онлайн-курси на Порталі Дія та отримуючи відповідні сертифікати. Державні реєстратори та адміністратори активно беруть участь у офлайн та онлайн нарадах, тренінгах, зустрічах та семінарах.

2.3. Іноземний досвід надання адміністративних послуг населенню

Досвід зарубіжних країн показує, що прозорість у діяльності державного сектора є ключовим чинником для забезпечення необхідної якості та доступності державних послуг для населення. Наприклад, у Великобританії стратегія надання державних послуг базується на наступних принципах:

- розробка загальнонаціональних стандартів державних послуг;
- делегування повноважень органам виконавчої влади на тих рівнях, де безпосередньо здійснюється надання послуг;
- гнучкість у наданні послуг з урахуванням індивідуальних потреб споживачів;
- можливість вибору для споживача оптимального місця отримання послуги [53].

У багатьох зарубіжних країнах надання державних послуг зазвичай здійснюється уповноваженими державними органами. Наприклад, у США відповідальність за покращення якості державних послуг покладена на Міжвідомчу комісію з контролю за діяльністю державних установ. Ця комісія складається з 250 високопоставлених державних чиновників, що представляють федеральний та місцевий рівні влади, а також незалежних консультантів. У Польщі координація реформування державного управління покладена на Урядового Уповноваженого з реформи державної системи при канцелярії прем'єр-міністра. Ця установа відповідає за розробку стратегічних напрямів реформ у сфері державного управління та за контроль їхньої ефективної реалізаці [53].

У Великій Британії створено спеціальне Відомство з реформи державних послуг при апараті прем'єр-міністра країни. Глава цього відомства безпосередньо підпорядковується прем'єр-міністру та звітує перед ним [54].

У західних країнах розвинута інфраструктура надання державних послуг, яка спрямована на досягнення якісних результатів. Ця інфраструктура включає в себе мережу організацій та установ, які сприяють полегшенню процесу надання державних послуг. Вони забезпечуються шляхом створення інформаційних баз даних, проведення консультацій та навчання як державних службовців, так і споживачів послуг. Така розгалужена система допомагає підвищити якість та ефективність надання державних послуг і сприяє задоволенню потреб громадян.

Так, у Канаді створено телефонні центри, в яких надаються відповідна інформація про певні послуги. У Канаді також діють «Центри доступу», які спеціалізуються на наданні консультацій підприємцям-початківцям. Ці центри розташовані в будівлях державних установ по всій країні. Вони відрізняються тим, що, крім консультування підприємців, надають широкий спектр державних послуг та діють за принципом «одного вікна». [52].

У 2002 році в Польщі був створений Інформаційний центр державної служби з метою розширення доступу звичайних громадян та державних

службовців до інформації про різновиди державних послуг, сферу діяльності окремих державних органів та установ і т. д.

У Греції, в рамках реформи адміністративної системи, була розроблена "Програма якості послуг", яка включає створення консультаційних центрів з державних послуг, об'єднаних у єдину інформаційну мережу. [54].

Зарубіжний досвід у сфері організації надання державних послуг показує, що ефективність аналізованих інститутів визначається професіоналізмом управлінських кадрів, доступністю запропонованих послуг і якнайширшим охопленням потенційних споживачів державних послуг. Очевидно, що використання нових інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє розширити доступ споживачів до державних послуг та інформації про них.

У Німеччині розроблено федеральну програму електронного уряду. Тут 170 видів послуг надається з використанням Інтернету. Особлива увага при цьому приділяється спрощенню процедур реєстрації підприємств малого та середнього бізнесу [54].

Отже, вивчення зарубіжного досвіду системи надання державних послуг дозволяє визначити основні напрями удосконалення надання адміністративних послуг населенню в Україні. Серед них слід виділити:

– формування оновлених державних та регіональних програм надання адміністративних послуг;

– створення уповноваженого органу, відповідального за реалізацію програми підвищення якості надання адміністративних послуг;

– удосконалення нормативно-правової бази, яка регламентує процедури надання адміністративних послуг;

- розвиток відповідної інфраструктури (повсюдне створення багатофункціональних центрів надання послуг, інформаційне забезпечення їх діяльності, формування повноцінних баз даних по всіх видах наданих адміністративних послуг) для вдосконалення системи інформування потенційних споживачів про державні послуги та порядок їх надання;

- створення системи належного навчання публічних службовців з ефективного обслуговування споживачів послуг;

– впровадження системи моніторингу оцінки споживачами та постачальниками якості та доступності адміністративних послуг. Створення методики аналізу потреб та очікувань споживачів з метою вдосконалення системи надання державних послуг;

– підвищення ефективності державної служби, викорінення бюрократизму, тяганини, підвищення відповідальності та підзвітності державних служб;

- використання на практиці принципу «зворотнього зв'язку» із споживачами послуг.

Висновки до розділу 2

1. Основу нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг населенню складає Закон України «Про адміністративні послуги», в якому подано визначення «адміністративна послуга», закріплено хто є суб'єктами надання таких послуг. Окрім того вводиться розмежовування господарських послуг та владних повноважень у сфері надання адміністративних послуг. Закон України «Про місцеве самоврядування» визначає право територіальних громад на більш широкі повноваження , ресурси і відповідальність. Згідно норм оновленого Закону України «Про адміністративні послуги частина послуг може бути надана на місцях.

Окрім того слід відмітити такі нормативні документи як: Конституція України Постанова КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні

1. Створення об'єднаних територіальних громад і формування Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) є важливими етапами у

процесі модернізації місцевого самоврядування та поліпшенні надання адміністративних послуг громадянам. Це сприяє оптимізації бюджетних витрат та ефективному використанню ресурсів, а також покращенню якості обслуговування та задоволення потреб громади. Дослідження проводилося на базі Центру надання адміністративних послуг Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області. Штатна чисельність працівників відділу «Центр надання адміністративних послуг» становить 14 осіб: керівник, 2 державні реєстратори, 3 адміністратори, 4 спеціаліста І категорії, 3 провідних спеціаліста та 1 спеціаліста.

3. Центр організований на засадах "відкритого простору" і повністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, Примірним положенням та Примірним регламентом. Роботу Центру організовано згідно Положення «Про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради, затв. Рішенням Перещепинської міської ради від 30.03.2021 № 19-6/VIII а також згідно Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради затв. Рішенням Перещепинської міської ради від 30.03.2021 № 20-6/VIII. Виходячи з можливостей, потреб мешканців громади, рішенням Перещепинської міської територіальної громади від 04 жовтня 2019 р. №586 було затверджено перелік адміністративних послуг, який налічує 423 позицій. ЦНАП постійно працює над вдосконаленням своєї роботи, забезпеченням високої якості обслуговування та розширює спектр послуг. Тепер у Центрі доступними для громадян стали послуги Державної інспекції архітектури та містобудування.

4. Зарубіжний досвід надання державних слуг свідчить, що лише відкритість державного сектора населення забезпечує необхідне якість і доступність державних услуг. Зарубіжний досвід у сфері організації надання державних послуг показує, що ефективність аналізованих інститутів визначається професіоналізмом управлінських кадрів, доступністю запропонованих послуг і якнайширшим охопленням потенційних споживачів

державних послуг. Визначені основні напрями удосконалення надання адміністративних послуг населенню в Україні, серед них: формування оновлених державних та регіональних програм надання адміністративних послуг; створення уповноваженого органу, відповідального за реалізацію програми підвищення якості надання адміністративних послуг; удосконалення нормативно-правової бази, яка регламентує процедури надання адміністративних послуг; розвиток відповідної інфраструктури (повсюдне створення багатофункціональних центрів надання послуг, інформаційне забезпечення їх діяльності, формування повноцінних баз даних по всіх видах наданих адміністративних послуг) для вдосконалення системи інформування потенційних споживачів про державні послуги та порядок їх надання; створення системи належного навчання публічних службовців з ефективного обслуговування споживачів послуг; впровадження системи моніторингу оцінки споживачами та постачальниками якості та доступності адміністративних послуг; налагодження зворотного зв’язку із споживачами адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3.
НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

3.1. Напрями удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг населенню

Розробка заходів щодо удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг є одним із пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування.

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради є головним, центральним відділом, в підлеглості якого працюють:

- територіальний підрозділ відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради (с. Голубівка);
- віддалене робоче місце відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради (с. Багате);
- віддалене робоче місце відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради (с. Керносівка);
- віддалене робоче місце відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради (с. Михайлівка);
- віддалене робоче місце відділу «Центр надання адміністративних послуг» Перещепинської міської ради (с. Шандрівка);

Деякі адміністративні послуги надаються лише в центральному відділі. Саме тому Керівництву ЦНАП разом із виконавчими органами Перещепинської міської ради доцільно розробити місцеву програму підвищення доступності та якості наданих адміністративних послуг.

Основними пріоритетними цілями такої програми мають бути:

- збільшення переліку адміністративних послуг на місцях роботи ЦНАПів;

- збільшення доступності адміністративних послуг для населення територіальної громади;
- покращення якості послуг, які надаються ЦНАП;
- організація роботи виїзного адміністратора та мобільного виїзного офісу у населення пункти територіальної громади;
- освітня, навчально-методична та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг;
- популяризація діяльності всіх відділень ЦНАПів;
- підвищення рівня кваліфікації працівників, які надають адміністративні послуги.

Окрім того, слід постійно проводити роботу у контексті:

- розширення набору інформаційно-технологічних сервісів;
- налагодження постійного зворотнього зв’язку між надавачами адміністративних послуг та з отримувачами;
- технічне покращення відділень ЦНАПів, створення відповідних умов для роботи POS-терміналів для оплати за платні послуги у приміщеннях з віддаленими робочими місцями;
- покращення технічного оснащення функціонування електронної черги.

З метою підвищення довіри громадян до органів влади та їх представників, працівники публічного сектору мають систематично підвищувати свій професійний рівень і особисто розвиватися. Це важливо для формування позитивного іміджу суб’єкта надання адміністративних послуг і покращення ефективності їх роботи. Пропонується приділяти увагу наступним аспектам:

1. Поліпшення практики підвищення кваліфікації службовців та депутатів місцевих рад, сприяючи позитивному впливу на якість управлінських рішень та надання адміністративних послуг.

2. Впровадження новітніх форм підвищення кваліфікації, спрямованих на швидке засвоєння нового матеріалу та покращення якості виконання обов'язків.

3. Модернізація діяльності навчальних закладів для задоволення потреб органів місцевого самоврядування у сучасних професійних знаннях.

4. Забезпечення можливості проведення заходів з підвищення кваліфікації систематично та з урахуванням практичних потреб чиновників.

5. Сприяння дотриманню серед службовців та депутатів цінностей, таких як відповідальність, толерантність і національна свідомість через підвищення кваліфікації.

Удосконалення кадрового механізму надання адміністративних послуг - це важлива задача, спрямована на покращення ефективності та якості обслуговування громадян. Для цього можна вжити ряд заходів:

1. Підвищення кваліфікації. Забезпечення службовців та посадових осіб систематичними навчаннями, семінарами та тренінгами з питань надання адміністративних послуг, а також використання новітніх методів та технологій.

2. Система моніторингу та оцінки. Впровадження механізму систематичного моніторингу та оцінки якості роботи службовців з надання адміністративних послуг. Застосування критеріїв, таких як ефективність, територіальна доступність та задоволеність громадян.

3. Розвиток лідерських якостей. Спрямування на розвиток лідерських та комунікативних вмінь серед посадових осіб, що забезпечить ефективне спілкування з громадянами та внутрішньою командою.

4. Залучення експертів. Залучення фахівців із суміжних галузей для консультацій та підтримки в роботі над наданням адміністративних послуг.

5. Впровадження інновацій. Використання сучасних інформаційних технологій для автоматизації процесів, що дозволить оптимізувати час та покращити точність надання послуг.

6. Створення механізмів зворотного зв'язку. Встановлення системи зворотного зв'язку з громадянами для отримання їхніх пропозицій, скарг та відгуків, що дозволить вчасно виправляти недоліки та вдосконалювати роботу.

7. Розробка стандартів обслуговування. Розробка та впровадження стандартів обслуговування, які будуть служити основою для визначення ефективності та якості послуг.

Ці заходи спрямовані на покращення якості, ефективності та доступності адміністративних послуг для громадян.

Загалом, якість надання адміністративних послуг нерозривно пов'язана з професійними якостями виконавців та іміджем працівників на різних рівнях управління, включаючи звичайних службовців, керівників та органи місцевого самоврядування в цілому. Успішне виконання обов'язків, зокрема, надання адміністративних послуг, вимагає належного підбору кадрів з необхідною кваліфікацією та відповідними здібностями.

Добір персоналу для системи надання адміністративних послуг повинен враховувати такі критерії:

1. Фахова освіта - кандидати повинні мати відповідну освіту, яка гарантує належний рівень практичних знань і навичок у сфері адміністративних послуг.

2. Саморозвиток та самоменеджмент – важливо враховувати здатність кандидатів до постійного саморозвитку та самостійного керування власною діяльністю.

3. Морально-етичний рівень - кандидати повинні мати високий морально-етичний стандарт, що важливо для забезпечення довіри громадян.

4. Патріотизм та особиста гідність - наявність достатнього рівня патріотизму та особистої гідності є ключовим для формування позитивного іміджу та довіри споживачів.

Професійний потенціал кандидатів має відповідати цим критеріям, щоб забезпечити ефективну діяльність в системі надання адміністративних

послуг. Саме це обумовлює визначення підготовки та професійного розвитку службовців як одного з базових завдань системи публічного управління. Звичайно, фундаментальна підготовка є важливою. Але під час роботи набута кваліфікація потребує від фахівців постійного самостійного навчання. На наш погляд, короткотермінові семінари є ефективним інструментом для отримання актуальних знань у конкретних тематиках, таких як публічне управління, адміністративні послуги, кадрова політика та менеджмент в органах влади. Ці заходи дозволяють ефективно розглядати конкретні питання та засвоювати стислі, але інтенсивні навчальні програми з обраної тематики.

Рис. 3.1. Удосконалення кадрового механізму надання адміністративних послуг населенню

Такі семінари можуть бути проведені на основі професійних програм, які формуються під вирішення проблемних питань. Такі короткотермінові семінари призначені для усунення прогалин у розумінні тематики завдяки взаємодії з викладачами та колегами. Цей обмін досвідом та ідеями сприяє покращенню професійних навичок та ефективності роботи в органах влади.

Систематичне спілкування із громадянами вимагає постійного підвищення професійного рівня для ефективного вирішення їхніх питань. Одночасно це створює можливість для накопичення практичного досвіду, який з часом може бути переданий іншим спеціалістам. Запропонування короткотермінових семінарів і інших інформаційних заходів для представників громадських організацій, самоорганізації населення та волонтерів може також сприяти покращенню взаєморозуміння та взаємодії між різними сторонами, сприяючи покращенню якості адміністративних послуг та отриманню зворотного зв'язку від громадян

3.2. Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей ІКТ

Протягом останніх кількох десятиліть виникає серйозна проблема відсутності довіри між громадянами, бізнесом та урядом, що стає головною загрозою демократичним цінностям та прямому впровадженню демократії. У країнах, де обидва сектори діють незалежно один від одного і взаємодіють лише в разі необхідності захисту своїх інтересів, громадяни залишаються на другому плані, хоча основна мета держави повинна бути задоволення потреб громадянського суспільства. З іншого боку, швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій і популярність електронних засобів спілкування дає можливість активним громадянам об'єднуватися в електронні спільноти, брати участь у рішеннях державного управління та сприяти розвитку демократії в цілому. Отже, надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ)

відображає сучасні тенденції у покращенні державного управління та забезпеченні доступності та ефективності послуг для громадян.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) дозволяють спростити та прискорити процес надання адміністративних послуг, знизити бюрократичні бар'єри, підвищити рівень доступності та якості обслуговування. Це включає в себе електронні платформи, веб-портали, мобільні додатки та інші інструменти, які дозволяють громадянам звертатися за послугами он-лайн, подавати документи електронно, отримувати інформацію швидко та зручно, а також взаємодіяти з урядовими органами без необхідності фізичного візиту. Це сприяє підвищенню транспарентності та відкритості управління, покращує взаємодію між владою та громадянами, а також забезпечує більш ефективне використання ресурсів та зменшення адміністративних витрат.

ІКТ допомагають ефективно та результативно публічним органам влади виконувати свої обов’язки щодо надання адміністративних послуг населенню.

Завдяки наданню послуг за допомогою ІКТ публічні органи влади можуть забезпечити надання якісної та вичерпної інформації на сайтах відомств. Інтернет і веб-сайти використовуються для поширення інформації, яка відноситься до надання адміністративних послуг населенню.

Окрім того створення системи «єдиного вікна» дозволяє надавати всі адміністративні послуги та інформацію он-лайн в одній точці, тобто на веб-порталі. Усі звернення громадян можуть бути оброблені на порталі. Окрім того забезпечується отримання послуг з будь-якого місця та будь-коли з мережі.

Таким чином, з надання адміністративних послуг з використанням ІКТ забезпечує :

- максимальну публічну взаємодію

- розширення джерел обслуговування . Так можуть бути використані різні каналів надання послуг, а саме Інтернет, веб-сайти, комп’ютери,

компакт-диски, мобільні та інші бездротові пристрої, телебачення, радіо тощо;

- відкритість. Державні відомства стали прозорими в обміні інформації з громадянами . Це забезпечило людям конституційне право на інформацію;

- підвищилась підзвітність та ефективність;

- орієнтація на громадян у наданні послуг;

- реструктуризація державних відомств;

- кращі робочі методології та оновлені робочі процеси;

- краще прийняття рішень, впровадження, моніторинг та оцінка;

- підвищення ефективності та продуктивності;

- економічність, узгодженість і безперебійність послуг;

- розробка політики за участі та співпраці;

- відкритість і більш широка доступність;

- відповідальне та децентралізоване управління.

При використанні ІКТ у наданні адміністративних послуг можна говорити про суттєве підвищення ефективності роботи державних органів, що виражається в наступному:

- спрощення збору, обробки, передачі та обміну різними інформаційними ресурсами, такими як дані, знання, інформація, яка необхідна для виконання різних процесів;

- надання доступу користувачам до інформації незалежно від , фізичного місця зберігання даних;

- оптимізація процесів аналізу та прийняття рішень керівниками різних рівнів управління;

- підвищення автоматизації процесів та обмеження (або усунення) ролі людини в них;

- дозволяє легко контролювати хід всього процесу та його окремих елементів та етапів;

- спрощення внесення змін до управлінського процесу;

- поліпшення процесів міжвідомчого спілкування.

Використання ІКТ у наданні адміністративних послуг є необхідним для оптимізації системи публічного управління, що дозволяє підвищити ефективність управління: оптимальне використання інформаційних технологій дозволить підвищити ефективність процесів публічного управління на різних рівнях. Крім того, ІКТ є найважливішою сферою, що забезпечує зв'язок влади з громадськістю.

З розвитком інформаційного забезпечення публічного управління органи влади отримали низку нових інструментів соціального управління:

- з'явилася можливість стимулювати населення до активнішої участі у вирішенні питань соціально-економічного порядку денного за рахунок реалізації функції громадського контролю у режимі реального часу;

- відкрилися перспективи підвищення якості роботи органів влади (на основі мережі офісів ЦНАПів та цифрових сервісів інтернет-ресурсів);

- значно спростилося завдання поточного моніторингу інформації з метою управління.

Але залишились і проблемні питання, які слід вирішувати. Так, серйозною прогалиною у вітчизняній законотворчості можна вважати відсутність стандартів адміністративних послуг. Така відсутність, на наш погляд, не дозволяє впорядкувати та конкретизувати зобов'язання органів виконавчої влади суспільством, запровадити об'єктивні процедури контролю та оцінки їх діяльності, тобто перешкоджає підвищенню якості діяльності органів виконавчої влади.

Існуюча система зворотного зв'язку з споживачами адміністративних послуг є надзвичайно неефективною. Громадяни часто стикаються з труднощами у висловленні своїх скарг, побажань або зауважень, або ж не мають належних каналів спілкування з відповідними урядовими або муніципальними структурами. Це призводить до недовіри до системи управління та не покладатися на неї в разі виникнення проблем.

Недоліки в системі зворотного зв'язку можуть включати в себе:

1. Недостатню доступність каналів зв'язку, таких як веб-сайти, електронні форми зворотного зв'язку, телефонні лінії підтримки тощо.

2. Недостатню якість обробки звернень, що включає в себе затримки у відповідях, відсутність вичерпних відповідей або непрофесійне ставлення співробітників до скарг.

3. Відсутність механізмів зворотного зв'язку для публічних служб, які призначені для вирішення конкретних проблем або скарг.

Основними факторами, що стримують розвиток процесу інформатизації та як наслідок негативне відображення на систему надання адміністративних послуг на цьому періоді визначено:

– інертність системи надання адміністративних послуг при вирішення питань інформатизації;

– відсутність мотивації для зміни процесу надання адміністративних послуг за допомогою впровадження інформаційно-комунікаційних технологій;

– низький рівень інвестицій та слабко виражений інтерес до можливостям інформаційно-комунікаційних технологій з боку органів державного управління;

– недостатнє використання можливостей публічно-приватної взаємодії, у сфері навчання та досліджень.

Результатом є незадовільне задоволення потреб та очікувань громадян, низький рівень довіри до влади та небажання звертатися за допомогою у випадку потреби. Для поліпшення ситуації необхідно розробити та впровадити ефективні механізми зворотного зв'язку, які були б доступні, швидкі та ефективні в обробці звернень громадян.

Ефективний контроль та оцінка формування системи надання адміністративних послуг є невід'ємною складовою сучасного управління. Оцінка виявляє недоліки та проблеми, сприяє вдосконаленню процесів та покращенню якості обслуговування. Зокрема, важливо оцінювати ефективність роботи системи, шукати можливості для впровадження нових

технологій та вдосконалення процедур. Крім того, контроль та оцінка спрямовані на забезпечення того, щоб послуги відповідали потребам та очікуванням громадян, що сприяє підвищенню рівня довіри до влади та позитивному сприйняттю її діяльності серед населення. Такий підхід допомагає забезпечити оптимальне використання ресурсів та задоволення потреб громадян у сучасному суспільстві.

Для реалізації контролю та оцінки формування системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ пропонується застосувати систему критеріїв, яка заснована на використанні простої логічної структури, що використовується, щоб ідентифікувати, досліджувати, контролювати та оцінювати різні цілі політики, стратегічні пріоритети, ключові ініціативи та дії. Принцип побудови системи критеріїв контролю та оцінки повинен бути доступним і зрозумілим не тільки внутрішнім (уряди, міністерства, підприємства, організації та громадянське співтовариство), а також зовнішнім учасникам процесів формування системи надання електронних послуг (інвестори, донори, партнери). При цьому необхідно, щоб пріоритетна увага приділялася двом нею головним аспектам, а саме: методологічний та організаційний (Додаток А).

Висновки до розділу 3

1 Визначено, що розробка заходів щодо удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг є одним із пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування. Керівництву ЦНАП разом із виконавчими органами Перещепинської міської ради доцільно розробити місцеву програму підвищення доступності та якості наданих адміністративних послуг. Основними пріоритетними цілями такої програми мають бути: збільшення переліку адміністративних послуг на місцях роботи ЦНАПів; збільшення доступності адміністративних послуг для населення територіальної громади; покращення якості послуг, які надаються ЦНАП;

організація роботи виїзного адміністратора та мобільного виїзного офісу у населення пункти територіальної громади; освітня, навчально-методична та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг; популяризація діяльності всіх відділень ЦНАПів; підвищення рівня кваліфікації працівників, які надають адміністративні послуги.

2. З метою підвищення довіри громадян до органів влади та їх представників, працівники публічного сектору мають систематично підвищувати свій професійний рівень і особисто розвиватися. Це важливо для формування позитивного іміджу суб’єкта надання адміністративних послуг і покращення ефективності їх роботи. Запропоновано: запровадження постійної практики підвищення кваліфікації службовців; впровадження новітніх форм підвищення кваліфікації, спрямованих на швидке засвоєння нового матеріалу та покращення якості виконання обов’язків; модернізація діяльності навчальних закладів для задоволення потреб органів місцевого самоврядування у сучасних професійних знаннях; забезпечення можливості проведення заходів з підвищення кваліфікації систематично та з урахуванням практичних потреб чиновників; сприяння дотриманню серед службовців цінностей, таких як відповідальність, толерантність і національна свідомість через підвищення кваліфікації;

3. Надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) відображає сучасні тенденції у покращенні державного управління та забезпеченні доступності та ефективності послуг для громадян. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) дозволяють спростити та прискорити процес надання адміністративних послуг, знизити бюрократичні бар'єри, підвищити рівень доступності та якості обслуговування. Зазначено що надання адміністративних послуг з використанням ІКТ забезпечує: максимальну публічну взаємодію; розширення джерел обслуговування; відкритість. Державні відомства стали прозорими в обміні інформації з громадянами . Це забезпечило людям конституційне право на інформацію; підвищення

підзвітності та ефективність; орієнтація на громадян у наданні послуг; реструктуризація державних відомств; використовуються кращі робочі методології та оновлені робочі процеси; прийняття більш ефективних рішень, впровадження, моніторинг та оцінка, тощо.

4. Але залишились і проблемні питання, які слід вирішувати. Так, серйозною прогалиною у вітчизняній законотворчості можна вважати відсутність стандартів адміністративних послуг. Така відсутність, на наш погляд, не дозволяє впорядкувати та конкретизувати зобов'язання органів виконавчої влади суспільством, запровадити об'єктивні процедури контролю та оцінки їх діяльності, тобто перешкоджає підвищенню якості діяльності органів виконавчої влади. Окрім того спостерігається: інертність системи надання адміністративних послуг при вирішення питань інформатизації; відсутність мотивації для зміни процесу надання адміністративних послуг за допомогою впровадження інформаційно-комунікаційних технологій; низький рівень інвестицій та слабковиражений інтерес до можливостям інформаційно-комунікаційних технологій з боку органів державного управління; недостатнє використання можливостей публічно-приватної взаємодії, у сфері навчання та досліджень.

5. Для реалізації контролю та оцінки формування системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ пропонується застосувати систему критеріїв, яка заснована на використанні простої логічної структури, що використовується, щоб ідентифікувати, досліджувати, контролювати та оцінювати різні цілі політики, стратегічні пріоритети, ключові ініціативи та дії. Принцип побудови системи критеріїв контролю та оцінки повинен бути доступним і зрозумілим не тільки внутрішнім користувачам (уряди, міністерства, підприємства, організації та громадянське співтовариство), а також зовнішнім учасникам процесів формування системи надання електронних послуг (інвестори, донори, партнери).

ВИСНОВКИ

Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню є критично важливим завданням для покращення якості та ефективності публічного управління. Це стосується не лише забезпечення доступності послуг, а й забезпечення їхньої якості, оперативності та зручності для громадян. Отже, в ході написання кваліфікаційної роботи магістра зроблено наступні висновки.

1. Розглянуто теоретичний зміст та існуючі класифікації адміністративних послуг у науці публічне управління та адміністрування. Запропоновано під адміністративною послугою розуміти двухсторонню взаємодію, а саме: з боку суб'єкта надання – діяльність, яка спрямована на реалізацію функцій органів публічного управління, яка здійснюється за фактом звернення суб'єкта звернення у межах повноважень органу, який надає адміністративну послугу, а з боку суб'єкта звернення – виконання покладених на нього нормативно-правовими актами обов'язків (спеціальні вимоги (ліцензії) або відповідність вироблених товарів чи послуг певним умовам (сертифікати) тощо). Зміст та специфіка функціонування механізму надання адміністративних послуг визначаються наявністю великої кількості класифікацій. Так адміністративні послуги можна класифікувати: за цільовим призначенням, за видом послуг, за місцем надання, за ступенем складності тощо.

2. Досліджено теоретичні основи механізмів надання адміністративних послуг населенню та порядок їх надання. Складовими механізму надання адміністративних послуг населенню є наступні: організаційний механізм нормативно-правовий механізм; політичний механізм; кадровий механізм; фінансовий механізм; інформаційно-комунікативний механізм.

Констатовано, що процедура надання адміністративної послуги визначається законодавством та включає три стадії з відповідними етапами та діями (реєстрація (оформлення) звернення суб’єкта звернення,

опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги, видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрація), які спрямовані на реалізацію прав, свобод і законних інтересів суб'єктів звернення.

3. Визначено стан нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг населенню. Зазначено, що статус нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг населенню є ключовим аспектом, який визначає ефективність та якість державного управління. Нормативно-правова база в цій сфері має забезпечувати чіткість процедур, правову відповідність та захист прав громадян. На сьогоднішній день існують різні законодавчі акти, положення та нормативно-правові документи, які регулюють процес надання адміністративних послуг населенню. Це включає Конституцію, закони, постанови уряду, розпорядження та інші нормативні акти. Проте, не завжди існуюче нормативно-правове забезпечення є достатньою для забезпечення ефективного та зручного надання послуг громадянам. Часто воно може бути застарілим, неоднозначним або неадекватним у змінних умовах сучасного життя.

Тому важливо постійно оновлювати та адаптувати нормативно-правову базу до потреб суспільства та забезпечувати її відповідність міжнародним стандартам та кращим практикам у цій сфері. Т

4. Проаналізовано сучасний стан надання адміністративних послуг населенню. Дослідження проводилося на базі Центру надання адміністративних послуг Перещепинської міської ради Новомосковського району Дніпропетровської області. Виходячи з можливостей, потреб мешканців громади, рішенням Перещепинської міської територіальної громади від 04 жовтня 2019 р. №586 було затверджено перелік адміністративних послуг, який налічує 423 позицій. ЦНАП постійно працює над вдосконаленням своєї роботи, забезпеченням високої якості обслуговування та розширює спектр послуг.

5. Досліджено іноземний досвід надання адміністративних послуг населенню. Зарубіжний досвід надання державних слуг свідчить, що лише відкритість державного сектора населення забезпечує необхідне якість і доступність державних услуг. Визначені основні напрями удосконалення надання адміністративних послуг населенню в Україні, серед них: формування оновлених державних та регіональних програм надання адміністративних послуг; створення уповноваженого органу, відповідального за реалізацію програми підвищення якості надання адміністративних послуг; удосконалення нормативно-правової бази, яка регламентує процедури надання адміністративних послуг; розвиток відповідної інфраструктури (повсюдне створення багатофункціональних центрів надання послуг, інформаційне забезпечення їх діяльності, формування повноцінних баз даних по всіх видах наданих адміністративних послуг) для вдосконалення системи інформування потенційних споживачів про державні послуги та порядок їх надання; створення системи належного навчання публічних службовців з ефективного обслуговування споживачів послуг; впровадження системи моніторингу оцінки споживачами та постачальниками якості та доступності адміністративних послуг.

6. Запропоновано напрями удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг населенню. Визначено, що розробка заходів щодо удосконалення організаційного механізму надання адміністративних послуг є одним із пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування. Керівництву ЦНАП разом із виконавчими органами Перещепинської міської ради доцільно розробити місцеву програму підвищення доступності та якості наданих адміністративних послуг. Основними пріоритетними цілями такої програми мають бути: збільшення переліку адміністративних послуг на місцях роботи ЦНАПів; збільшення доступності адміністративних послуг для населення територіальної громади; покращення якості послуг, які надаються ЦНАП; організація роботи виїзного адміністратора та мобільного виїзного офісу у населення пункти

територіальної громади; освітня, навчально-методична та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг;популяризація діяльності всіх відділень ЦНАПів; підвищення рівня кваліфікації працівників, які надають адміністративні послуги.

7. З метою підвищення довіри громадян до органів влади та їх представників, працівники публічного сектору мають систематично підвищувати свій професійний рівень і особисто розвиватися. Це важливо для формування позитивного іміджу суб’єкта надання адміністративних послуг і покращення ефективності їх роботи. Запропоновано: запровадження постійної практики підвищення кваліфікації службовців; впровадження новітніх форм підвищення кваліфікації, спрямованих на швидке засвоєння нового матеріалу та покращення якості виконання обов’язків; модернізація діяльності навчальних закладів для задоволення потреб органів місцевого самоврядування у сучасних професійних знаннях; забезпечення можливості проведення заходів з підвищення кваліфікації систематично та з урахуванням практичних потреб чиновників; сприяння дотриманню серед службовців цінностей, таких як відповідальність, толерантність і національна свідомість через підвищення кваліфікації

8. Розглянуто можливість удосконалення надання адміністративних послуг населенню з використанням можливостей ІКТ. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) дозволяють спростити та прискорити процес надання адміністративних послуг, знизити бюрократичні бар'єри, підвищити рівень доступності та якості обслуговування. Зазначено що надання адміністративних послуг з використанням ІКТ забезпечує: максимальну публічну взаємодію; розширення джерел обслуговування; відкритість прозорість.

Для реалізації контролю та оцінки формування системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ пропонується застосувати систему критеріїв, яка заснована на використанні простої логічної структури, що використовується, щоб ідентифікувати, досліджувати, контролювати та

оцінювати різні цілі політики, стратегічні пріоритети, ключові ініціативи та дії. Принцип побудови системи критеріїв контролю та оцінки повинен бути доступним і зрозумілим не тільки внутрішнім користувачам (уряди, міністерства, підприємства, організації та громадянське співтовариство), а також зовнішнім учасникам процесів формування системи надання електронних послуг (інвестори, донори, партнери).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2011. № 9. С. 100–103

2. Буханевич О.М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2014. № 12. Т. 1. С. 120-122.

3. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. – 2015. – Вип. 33(2). – С. 7-10.

4. Буханевич О. М. Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах. Право і суспільство. 2015. № 4(2). С. 105-109.

5. Воронов М. Адміністративно-правові аспекти досліджень публічних послуг та їх класифікації. Юридичний журнал: аналітичні матеріали. Коментарі. Судова практика. 2012. № 10. С. 62-70.

6. Гордєєв В. В., Градовий В.Б. Адміністративні послуги : поняття, сутність та ознаки. Науковий вісник Чернівецького університету. 2010. Вип. 533. С. 66-70

7. Грабар Н. С. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2015. № 1. С. 33–39.

8. Грибко О., Грабар Н. Система надання адміністративних послуг населенню в Україні: підвищення якості послуг в нових реаліях. Державне управління та місцеве самоврядування. 2016. Вип. 3. С. 52–58.

9. Даньшина Ю.В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг. Теорія та практика державного управління. 2011. Вип. 4 (35). С. 467–475.

10. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2014. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2014_4_3.

11. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2014. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2014_4_3.

12. Єдиний державний портал електронних послуг. URL::https://poslugy.gov.ua/

13. Енциклопедія державного управління: у 8 т. /наук.ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.] ; Національна академія державного управління при Президентові України. – К. : НАДУ, 2011. 197 Т. 8 : Публічне врядування / наук.ред. кол. : В. С. Загор ський (голова), С. О. Телешун (співголова) [та ін.] ; Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентові України. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – 630 с.

14. Жарая С. Б. Досвід надання адміністративних послуг у зарубіжних системах державного управління/ Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. 2010. Вип. 1. С. 64-70.

15. Жерліцин Д.К. Деякі аспекти практики надання якісних публічних послуг орга- нами влади у США, Великій Британії, Канаді, Польщі, Японії, Швеції, Франції. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IM AGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/DeBu_2010_2_35.pdf (дата звернення 10.04.2021)

16. Жук Ю. Надання адміністративних послуг населенню: зарубіжний аспект. Ефективність державного управління. 2016. Вип. 1/2 (46/47). Ч. 1. С. 59-68.

17. Записний Д. Ю. Поліпшення якості надання адміністративних послуг в умовах розвитку співробітництва територіальних громад в Україні.

Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. 2016. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2016_2_29.

18. Записний Д. Ю. Щодо вибору оптимальної моделі надання адміністративних послуг в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування в Україні. Держава та регіони. Серія: Державне управління : науково-виробничий журнал. 2016. № 2. С. 130–138.

19. Записний Д. Ю. Розвиток національної системи центрів надання адміністративних послуг в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування в Україні. Право та державне управління : збірник наукових праць. 2016. № 3. С. 23–26.

20. Записний Д. Історія становлення та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні. Аспекти публічного управління : науковий журнал Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2016. – № 8 (34). URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/-aplup_2016_8_34.

21. Ільчанінова Н.І. Перспективи впровадження зарубіжного досвіду формування механізму надання адміністративних послуг в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 10. С. 130-134.

22. Кириченко О.В. Надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна»: аналіз зарубіжного досвіду. Аналітика і влада : журн. експерт.-аналіт. матеріалів і наук. пр. Ін-ту пробл. держ. упр. Та місц. самоврядування. 2014. № 9. С. 36-41.

23. Конституція України від 28 червня 1996 р. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80.

24. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL:http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80.

25. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80

26. Кравченко С.О. Перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі. Вчені записки ТНУ ім.. В.І. Вернадського . 2021. Т. 32 (71). № 4. С. 54-59

27. Легеза Є. Основні теоретичні положення концепції публічних послуг в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2016. № 9. С. 81-85.

28. Легеза Є.О. Зміст публічних послуг в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2016. №2. С. 72-76.

29. Ліпенцев А. В., Жук Ю.М. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність. Ефективність державного управління. 2015. Вип. 42. С. 140–149.

30. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління. – 2-ге вид., доп. й перероб. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2005. – 251 с.

31. Маматова Т. В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. Аспекти публічного управління. 2015. № 4. С. 75-83.

32. Мамонова В. В. Організаційний механізм надання адміністративних послуг у громаді в умовах децентралізації. Актуальні проблеми державного управління. 2015. № 2. С. 83-92.

33. Мохова Ю.Л. Державний механізм надання адміністративних послуг в Україні. 2021. № 2. С. 151-157 DOI: https://doi.org/10.32840/pdu.2021.2.23

34. Надолішній П.І. Теорія та історія державного управління (Опорний конспект лекцій до навчальної дисципліни) : навч. посіб.. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2006. – 126 с.

35. Ольшанський О. В. Надання публічних послуг у громаді: стандарти та критерії . Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 3. С. 156-162

36. Петриків А. В. Залучення громадськості до здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг. Наука молода : зб. наук. праць молодих вчених ТНЕУ. 2016. № 24. С. 13-19.

37. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні. Актуальні проблеми держави і права. 2005. № 26. С 160-165

38. Плющ В.О. Теоретичні підходи до дослідження державних послуг в Україні. Економіка та держава. 2009. № 6. С. 97-99.

39. Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. – URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF.

40. Приходченко Л. Сутність понять механізмів держави, державного управління та державного регулювання. Актуальні проблеми державного управління. 2008. Вип. 3 (35). С. 61-68.

41. Про адміністративні послуги : Закон України від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI. Верховна Рада України. URL: https://zakon. rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text

42. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/ laws/show/90-2006-%D1%80#Text

43. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р / Кабінет Міністрів України. Урядовий кур'єр. 27 вересня 2017 р

44. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF.

45. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532. 208 URL:http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/532-2009-%D0%BF

46. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 / Кабінет Міністрів України. Урядовий кур'єр. 6 березня 2013 р

47. Репін І.І., Молчанова І.В., Храпунова Я.В. Перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Формування ринкових відносин в Україні. 2014. № 11(162). С. 221-226.

48. Розвиток мережі ЦНАП за І півріччя 2019 р. Портал реформи адміністративних послуг. URL: https://cnap.in.ua/monitoring-1-half-of-2019/ (дата звернення 10.04.2021

49. Розмаріцина Н.А. Шляхи удосконалення системи надання адміністративних послуг. Публічне урядування. 2020. № 5(25). С. 196-209 URL: https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-5(25)-196-209

50. Сидоренко Н.О., Шкурат І.В, Механізм надання адміністративних послуг : поняття сутність, та місце в публічному управлінні. Наукові перспективи 2021№ 7(13). С. 133-144 DOI: https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-7(13)-133-144

51. Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Київ : Центр політико-правових реформ, 2015. 428 с.

52. Тихонова Д.С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. Право і безпека. 2014. № 4(55). С. 70-75.

53. Топча А.О. Організація надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах: досвід для України. Часопис Київського університету права. 2015. № 1. С. 350-353.

54. Циганов О.Г. Теорія адміністративних послуг та її реалізація в країнах Європейського Союзу та в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2017. № 5. С. 111-114.

55. Федоришина О.В. Системний підхід в галузі науки «Публічне управління та адміністрування». Матеріали 10-ї Всеукраїнської наук.-практ. конф.» – Дніпро, 8-9.11.2022: тези доповідей. – Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2023.С. 46-47

56. Федоришина О.В. Значення адміністративних послуг в публічному управлінні. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: Матеріали 11-ї Всеукраїнської наук.-практ. конф.» – Дніпро, 8-9.11.2023: тези доповідей. – Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2023.С. 154-155

57. Федорчак О. Класифікація механізмів державного управління. Демократичне врядування. 2008 Вип. 1 URL: http://www.lvivacademy.com/visnik/zmist.html -

58. Чаусовська С.І. Поняття публічних послуг та їх класифікація. Держава та регіони. 2017. № 1(57). С. 102-108.

59. Шиндель Ю.А. Зміст надання публічних послуг у складі злочину, передбаченому у ст.. 365-2 Кримінального кодексу України. Вісник Харківського національного університету. 2013. С. 173-177.

60. Школьний Є. Центри надання адмінпослуг: проблеми якості їх сервісу для громадян і бізнесу. URL: http://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsentry-nadannya-adminposlug-problemy-yakosti-yih-servisu-dlya-gromadyan-i-biznesu .

61. Юзефович В.В., Астапова Н.Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг: організаційний аспект. Право та державне управління. 2016. № 3(24). С. 130-136.

62. Cohen S., Brand R. Total Quality Man- agement in Government: A Practical Guide for the Real World // San Fran-cisco: JosseyBass, 1993.

63. Dahlgaard J. J., Kristensen K., Khanji G. K. Fundamentals of Total Quality Management // Routledge, 2005.

64. . Davis S. B., Goetsch D. L. Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services // Prentice Hall, 2002.

65. Goverment reports. Public administration reform. URL: https://par.in.ua/overview- in-ukraine/progress/reports

ДОДАТКИ

Методичний підхід до формування системи критеріїв контролю та оцінки формування системи надання адміністративних послуг

1. **Методологічний аспект** - призначений для визначення ефективних інструментів, які дозволяють контролювати та оцінити прогрес, досягнутий відносно різних рівнів прийняття рішення та очікуваних результатів.	2. **Організаційний аспект** - включає шляхи та засоби, за допомогою яких розглянута модель може найкраще бути пристосована до місцевих особливостей, а також дають можливість чітко розмежувати права та обов'язки всередині системи
1.1 – цілі політики / індикатори впливу Індикатори цього блоку відображають загальний соціально-економічний стан в цілому, і являють собою індикатори впливу, основна особливість яких полягає у складній оцінці внаслідок значного часового лагу та складності встановлення причинних зв'язків, які породжують такі зміни. *1.2 - стратегічні пріоритети/індикатори результату* Відповідна группа індикаторів спрямована на формування системи критеріїв досягнення мети та визначення пріоритетності досягнення кожної з них окремо, а також визначення сутності матеріального результату стратегії. *1.3 – ключові ініціативи / індикатори параметрів* Для кожної ініціативи, спрямованої на досягнення стратегічної мети, у стратегічному плані має бути визначений індикатор параметрів, що може мати як кількісний, так і якісний вираз. Крім виміру кількості та якості результатів має бути надана оцінка ефективності . Прічому таке оцінювання має проводитися не тільки після закінчення реалізації, але і в ході процесу. *1.4 -дії / проміжні показники* У цій групі індикатори - це проміжні показники, які вироблені кожним елементом ініціативи і, які являють собою огляд дій, спрямованих на її досягнення та критеріїв досягнення кожного з них. Такий підхід дозволяє відзначати просування проекту через його різні стадії, з більш короткими періодами завершення, ніж вплив, результат, або індикатори випуску продукції. *1.5 - ресурси/індикатори входу*	2.1 *Закріплення відповідальності шляхом створення* - *муніципального інформаційно-аналітичного центру* для накопичення відомостей про державні та муніципальні інформаційні ресурси та умови доступу до них користувачів, а також для сертифікації інформаційних систем та мереж, баз та банку даних; муніципальних або комерційних організацій для довідково-інфоріаційного обслуговування юридичних та фізичних осіб. 2.2 *Підбір кандидатів* з урахуванням таких чинників, які надають значний вплив на здатність даної організації виконувати поставлені перед нею завдання: право власності, рівень доступу та можливість обробки отриманих даних 2.3 Виділення завдань організації, яка відповідальна за реалізацію В *частині управління* - розробка формального плану та бізнес-процесів, включаючи бюджет, цілі та посадові інструкції персоналу, - розвиток людського ресурсу системи управління, з урахуванням напрацьованого позитивного досвіду організацій- лідерів аналогічних процесів; - проведення реулярного навчання персоналу передового досвіду контролю та оцінки, - - розвиток внутрішніх комунікацій та побудова злагодженої команди. *У частині висвітлення ходу процесу* - - оцінка існуючих джерел даних та їх релевантності для стратегії та плану її реалізації, - розробка рекомендацій щодо вдосконалення певного ряду

Індикатори даного блоку відображають ресурси, необхідні для того щоб здійсніти той чи інший проект, а значить, зрештою, досягти стратегічних та політичних цілей. Вони можуть являти собою показники, що характеризують: - організаційні структури, включаючи необхідні механізми, щоб здійснити ініціативи або контролювати повну стратегію; - персонал, що представляє собою висококваліфікованих фахівців як в ІКТ, так і специфічних сферах (наприклад е-освіта чи eHealth); - фінансові ресурси. *1.6 - припущення та ризики.* Існує безліч факторів, які мають відношення до політичного, економічного та соціального середовища, в якому існує стратегія. Ці фактори виступають у ролі передумов або припущень, які розробники стратегії вважають очевидними у досягненні їх цілей, що є одним із способів пом'якшити ризик.	- даних у термінах своєчасності, охоплення, або рівня розукрупнення, - - регулярний моніторинг показників; - забезпечення відповідності специфічних даних міжнародним стандартам, - - створення нових груп даних шляхом подання існуючих даних новими способами або включення нових типів аналізу та обговорення; *У частині забезпечення розвитку процесу* - встановлення реплярних консультацій між користувачами та постачальниками статистичних даних; - вдосконалення процесів регулярного зворотного зв'язку з клієнтами, - модернізація статистичного законодавства; - висвітлення ходу процесу в засобах інформації.