

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»

Студентки 5 курсу, 3 групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Масютенко
Анжеліки
Ахмедівни

Науковий керівник
канд. екон. наук,
доцент

(підпис керівника)

Головня
Юлія
Ігорівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2022

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«11» грудня 2021 р.

Завдання

на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентіві

Масютенко Анжеліка Ахмедівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»**

Затверджена наказом ректора від «8» грудня 2021р. № 4067

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 24.01.2022

Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): розгляд теоретичних засад адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування, та аналіз принципів її використання.

Об'єкт дослідження: суспільні відносини у сфері адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування

Предмет дослідження: практика процедурно-правового регулювання управлінської діяльності Вінницької міської ради, а також теоретично-наукові джерела, вітчизняна та зарубіжна нормативно-правова база.

3. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Загальна характеристика Вінницької міської ради та дослідження організаційних засад її роботи

1.2. Оцінка діяльності Вінницької міської ради у сфері надання адміністративних послуг

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Шляхи вдосконалення сфери сервісної діяльності органів місцевого самоврядування

2.2. Практичні рекомендації щодо розширення механізму надання адміністративних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

4. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 10.12.2021	10.12.2021
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 20.12.2021	20.12.2021
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 10.01.2022	10.01.2022
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.01.2022	20.01.2022
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	До 21.01.2022	21.01.2022
6	Підготовка письмового відгуку на випускні кваліфікаційні роботи	До 22.01.2022	22.01.2022
7	Зовнішнє рецензування ВКР	До 22.01.2022	22.01.2022
8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	21-23.01.2022	21-23.01.2022
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 25.01.2022	До 25.01.2022
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

5. Дата видачі завдання « 11 » грудня 2021 р.

6. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Головня Ю.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

7. Гарант освітньої програми Головня Ю.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Завдання прийняв до виконання студент Масютенко А.А.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота характеризується актуальністю та своєчасністю, оскільки присвячена питання сталого розвитку органів місцевого самоврядування, розташованих в обласних центрах та містах, на прикладі Вінницької міської ради у м. Вінниця, яка є прикладом успішного розвитку діяльності органу місцевого самоврядування, проаналізовано розвиток та статистичні дані щодо діяльності органів місцевого самоврядування, викладено пропозиції щодо удосконалення

сервісної діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема надання адміністративних послуг.

Робота відповідає затвердженій темі, виконана відповідно до завдання, мету дослідження досягнуто.

У процесі дослідження здобувач продемонстрував достатній рівень володіння методологією наукових досліджень, вміння використовувати сучасні методи оброблення інформації.

Випускна кваліфікаційна робота Масютенко А.А. виконана у повному обсязі, відповідає встановленим вимогам та рекомендується до захисту з позитивною оцінкою.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Масютенко А. А.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційної комісії.

Гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна

(підпис, прізвище, ініціали)

«25» січня 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
--------------------	---

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	5
---	---

1.1. Загальна характеристика Вінницької міської ради та дослідження організаційних засад її роботи.....	5
---	---

1.2. Оцінка діяльності Вінницької міської ради у сфері надання адміністративних послуг.	10
--	----

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	22
--	----

2.1. Шляхи вдосконалення сфери сервісної діяльності органів місцевого самоврядування.	22
--	----

2.2. Практичні рекомендації щодо розширення механізму надання адміністративних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду.....	30
--	----

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	37
-------------------------------------	----

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	39
---	----

ВСТУП

Актуальність обраної теми пояснюється тим, що створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю послуг кожен громадянин оцінює турботу влади про нього. Реалізація цієї задачі особливо актуальна для України, де система надання адміністративних послуг є непрозорою, нераціональною та такою, що не враховує інтереси громадян.

У сучасних умовах від розв'язання проблеми забезпечення належного рівня адміністративних послуг представницькими органами територіальних громад залежить дієвість та ефективність місцевого самоврядування.

Дослідженням присвятили свою увагу такі науковці як та інші.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини у сфері адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є практика процедурно-правового регулювання управлінської діяльності Вінницької міської ради, а також теоретично-наукові джерела, вітчизняна та зарубіжна нормативно-правова база.

Метою дослідження є розгляд теоретичних засад адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування, обґрунтування та аналіз принципів її використання.

Відповідно до визначеної мети у роботі поставлено такі *завдання*:

- охарактеризувати діяльність Вінницької міської ради та надати оцінку у сфері надання адміністративних послуг;
- визначити шляхи вдосконалення сфери сервісної діяльності органів місцевого самоврядування
- надати пропозиції та рекомендації щодо розширення механізму надання адміністративних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду.

Методи дослідження. У дослідженні використовувалися спеціальні та загальнонаукові методи. До загальнонаукових методів віднесено: аналізу і синтезу, узагальнення: для вдосконалення понятійно-категорійного апарату предмета дослідження; історичні: шлях реформування та становлення Вінницької міської ради; структурного аналізу: для оброблення статистичних даних щодо діяльності органів місцевого самоврядування, графічні: для візуального графічного зображення статистичних даних.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, чотирьох підрозділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел. Обсяг роботи 36 сторінок друкованого тексту, у тому числі список використаної літератури налічує 26 найменувань.

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Загальна характеристика Вінницької міської ради та дослідження організаційних засад її роботи

Органом місцевого самоврядування міста Вінниця є Вінницька міська рада (далі – ВМР), яка діє від імені та в інтересах Вінницької міської об'єднаної територіальної громади і здійснює функції, повноваження місцевого самоврядування, що визначені у Конституції України, ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні» та інших законах.

Вінницька міська рада складається із 56 осіб, а саме: міського голови, секретаря міської ради та депутатів.

З числа депутатів ради обрано 7 (сім) постійних комісій ВМР для здійснення контролю за виконанням рішень міської ради, вивчення, попереднього розгляду і підготовки питань. Ними є Комісії міської ради з питань промисловості, підприємництва, транспорту, зв'язку та сфери послуг, житлово-комунального господарства та комунальної власності, з питань законності, депутатської діяльності та етики, містобудування, будівництва, земельних відносин та охорони природи, охорони здоров'я та соціального захисту, планування фінансів, бюджету та соціально-економічного розвитку.

Основними завданнями відділу організаційного забезпечення та діловодства Вінницької міської ради є :

- забезпечити організацію робочого часу та процес роботи міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконкому;
- здійснювати перспективне та поточне планування роботи виконавчого комітету міської ради;
- організаційне забезпечення засідань виконавчого комітету міської ради;

- організаційне забезпечення проведення нарад, заходів, загальнодержавних, загальноміських, професійних та інших свят;
- підготувати і вносити на розгляд міського голови пропозиції щодо організаційних заходів з підготовки і проведення на території Вінницької міської об'єднаної територіальної громади виборів Президента України, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, міського голови, всеукраїнських та місцевих референдумів;
- забезпечувати зв'язок міського голови з об'єднаннями громадян, релігійними конфесіями з питань суспільно-політичного та духовного життя громадян Вінницької міської об'єднаної територіальної громади та додержання в цій сфері діяльності чинного законодавства;
- забезпечувати супроводження секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконкому на прийомі громадян по особистим питанням згідно з графіком та здійснення робочих контактів з відповідними підрозділами міської ради, органами вищого рівня, підприємствами, установами, організаціями, їх керівниками;
- здійснювати попереднє опрацювання офіційних листів, заяв, звернень громадян та інших документів, що надходять на адресу секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконкому та готувати проекти резолюцій щодо подальшого розгляду із зазначенням виконавців, відповідно до їх повноважень [1].

За даними Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України на момент вересня 2020 року на території Вінницької міської громади зареєстровано 1503 громадських організацій та 295 благодійних організацій. До реєстру неприбуткових установ належить 765 громадських організацій. Одночасно, учасники/-ці дослідження, зазначаючи факт офіційної реєстрації значної кількості організацій громадянського суспільства (далі – ОГС), оцінюють, що в місті існує до 150 справді діючих

організацій та ініціатив. База даних з контактами діючих на постійній основі в місті організацій не ведеться.

Представники/-ці ОГС та ОМВ, що взяли участь у дослідженні взаємодії організацій громадянського суспільства та органів влади в м. Вінниця на замовлення КП "Інститут розвитку міст" за фінансової підтримки проєкту "ПРОМІС" у партнерстві з Аналітичним центром Cedos, високо оцінюють стан розвитку громадянського суспільства в м. Вінниця. Сильними сторонами ОГС у Вінниці є достатній рівень компетентності та професіоналізму, активність та цілеспрямованість, відкритість до співпраці, інноваційність та творчість. Організації мають реальні приклади позитивних змін у місті завдяки кооперації та взаємодії. Такі приклади трансформацій надихають їх на подальшу активну роботу та розвиток. Учасники/-ці дослідження відмічають значні позитивні трансформації, що відбулися в ГС за останні 3-4 роки. На розвиток ГС в місті вплинули як загальнонаціональні тенденції, так і локальні зміни. До числа перших належать посилення ОГС завдяки розвитку неформальної освіти, запровадження нових механізмів участі, організація національних форумів та тренінгів для обміну досвідом між містами, реалізація міжнародних програм підтримки та посилення ролі ГС тощо, а до локальних змін - наявність політичної волі у представників/-ць муніципалітету посилювати співпрацю ОВ та ОГС, створення фізичного простору для взаємодії ОГС з ОМВ (зокрема, Хабу «Місто Змістів»), активізація молодих ініціатив та інституційний розвиток вже діючих організацій, професіоналізація ОГС та збільшення рівня компетентності їх членів. Попри позитивні зрушення в розвитку ГС існують бар'єри та проблеми, що заважають сталому розвитку ГС. Ключовими бар'єрами є: брак ресурсів (фінансових та людських), брак підтримки на інституційний розвиток, відсутність політики диверсифікації фінансування ОГС та залежність від донорського фінансування, брак реального впливу ГС на міську політику та секторальні стратегії,

знецінення або недооцінка роботи ОГС та їх вкладу в міський розвиток, збереження недостатнього рівня інституційної спроможності багатьох організацій (брак фінансової прозорості, стратегічного та операційного планування), брак системної діяльності у частини ОГС, збереження тенденції дискурсивного розділення організацій на «своїх» (або «провладних») та інших, знецінення локальної експертизи ОГС, брак організацій, що займаються аналітичною та моніторинговою діяльністю, необхідність підвищення рівня екпертності та професіоналізму серед молодих ОГС, вигорання громадських активістів/-ок [1].

Розвитку ГС також перешкоджають і загальні умови життя в місті, зокрема, брак активного та різноманітного культурного життя в місті стимулює міграцію активної, творчої та освіченої молоді. На розвиток ГС в м. Вінниця вплинула і пандемія COVID-19 з 2020 року. Розповсюдження пандемії та запровадження карантинних обмежень мали як позитивний, так і негативний вплив. До позитивних наслідків можна віднести запровадження нових практик реалізації проєктів, стимулювання інноваційності в діяльності, можливість дистанційно долучитись до освітніх проєктів та подій з обміну досвідом між ОГС на національному рівні. Серед негативних наслідків пандемії є втрата ресурсів та неможливість реалізації запланованих проєктів, неможливість довгострокового планування, підвищення навантаження на організації через погіршення соціально-економічного та психологічного стану вразливих категорій населення, з якими працюють ОГС, та збільшення їх кількості, необхідність активізації ресурсів на вирішення нагальних проблем, що відволікає від статутної діяльності, погіршення економічного стану учасників/-ць ОГС, психологічна втома та посилення вигорання серед учасників/-ць ОГС.

Згідно із основними підсумками роботи організаційного забезпечення діяльності міського голови, міської ради та її виконавчого комітету ВМР за 2020 рік [2]:

1. Підготовлено та проведено 65 засідань виконкому, в тому числі листом опитування. Проаналізовано розгляд питань які виносилися на засідання виконкому у 2020 році та сформовано план розгляду питань на засідання виконкому на наступний рік.

2. Забезпечено підготовку 48 щотижневих планів організаційних заходів, які відбулися у міській раді та в м. Вінниці; Проаналізовано підсумки організаційних заходів за 2020р.

3. Забезпечено підготовку 41 плану проведення апаратних нарад за участю міського голови. Проаналізовано виконання плану проведення апаратних нарад та перелік Питань розглянутих на апаратних нарадах у 2020р.

4. Сформовано план апаратних нарад на 2021р.

5. Підготовлено: 8 реєстрів привітання з нагоди загальноміських та державних свят та 12 списків іменинників для привітання міським головою.

6. Підготовлено та надіслано 2409 вітальних листівки міського голови та конвертів з адресами до них.

7. Організовано 14 покладань до меморіалів, пам'ятників та пам'ятних знаків міста, які відбулися на території Вінницької ОТГ з нагоди загальнодержавних та загальноміських свят і заходів, пам'ятних та інших дат та забезпечено у них участь керівництва міської ради.

8. Через поширення пандемії COVID-19 протягом 2020 року усі масові заходи максимально обмежено на рівні держави, тому не всі відбулися.

9. Сформований річний звіт про хід виконання Програми «Нагородження відзнаками міського рівня, організація і проведення

урочистих та інших заходів у місті Вінниці на 2017-2020р». Враховуючи те, що Програма завершила свою дію у 2020 році, проведений підсумок реалізації Програми в цілому, шляхом моніторингу успішності реалізації Програми, її доцільності та важливості.

10. Опрацьовано 280 проєктів рішень виконавчого комітету міської ради та розпоряджень міського голови, щодо нагородження відзнаками міського рівня відповідно до вимог Програми «Нагородження відзнаками міського рівня, організація і проведення урочистих та інших заходів у м.Вінниці на 2017-2020р». Підготовлено звіт про хід виконання програми за 2020 р. щодо продовження Програми до 2025 року.

11. Здійснено якісне і належне сприяння міській територіальній та дільничним виборчим комісіям у проведенні у жовтні 2020 року місцевих виборів у м.Вінниці та на приєднаних територіях, особливо, в умовах поширення на території України спалахів епідемії СОМІЮ-19. Вибори відбулися на достатньо високому організаційному рівні, цивілізовано, без порушень.

1.2. Оцінка діяльності Вінницької міської ради у сфері надання адміністративних послуг

Обов'язок здійснення інформування суб'єктами надання адміністративних послуг займає важливе місце серед усього комплексу завдань органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади, оскільки, крім можливості скористатися всіма умовами доступного та зручного отримання адміністративної послуги, також забезпечує прозорість та відкритість діяльності влади[3, с. 34].

Право фізичних та юридичних осіб на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги передбачене ч.1 ст. 6 Закону «Про адміністративні послуги»[4].

В українському законодавстві «послуга» визначається як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного, визначеного

договором, матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [5].

Адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг відповідно до заяви фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи, згідно із Законом України «Про адміністративні послуги» [4].

Належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями [6]:

1. Повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається Законом.
2. Послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень.
3. Послуги надаються відповідно до звернення фізичних та юридичних осіб.
4. Результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо).
5. Надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

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

Перелік сервісів, що об'єднуються категорією «Адміністративні послуги» у ВМР [1]:

1. Персональний кабінет - єдине вікно доступу користувачів до низки адмінпослуг та сервісів. Персональний кабінет на офіційному сайті міської

ради розроблено для спрощення доступу вінничан до адміністративних послуг.

Крім того, громадяни мають можливість:

- запланувати візит до Прозорого офісу;
- записатись до електронної черги;
- дистанційно замовити адміністративні послуги;
- ознайомитись із статистикою роботи Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та режимами роботи центрального відділення "Центр", територіальних відділення "Замостя", "Вишенька", "Старе місто" а також адміністраторів на віддалених робочих місцях Центру, в тому числі, в населених пунктах, які приєднались до ВМТГ, смт Десна, Вінницькі Хутори, Стадниця, Писарівка, Малі Крушлинці;
- перевірити стан звернення.

2. Муніципальний чат-бот «Свої». Вінницькою міською радою за підтримки Швейцарсько-української програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що реалізується Фондом Східна Європа у партнерстві із Міністерством цифрової трансформації України впроваджено новий інструмент для громад – муніципальний чат-бот «СВОЇ».

За допомогою даного чат-боту у Viber та Telegram жителі громади м. Вінниця можуть отримувати інформацію про муніципалітет, його діяльність, проекти та прийняті рішення, адміністративні та інші послуги, інформацію про діяльність комунальних підприємств та надавачів комунальних послуг, відстежувати готовність замовлених послуг, з'єднуватися з відповідними сервісами, щоб передати дані лічильників та відстежити заборгованість по "комуналці", отримувати важливі новини, проголосувати в опитуваннях, підтримати проєкт громадського бюджету, записатися до електронної черги та багато іншого [1].

Також наявний геопортал Вінниці, де можна залишити звернення щодо різноманітних питань життєдіяльності м. Вінниця. Мапа звернень, станом на 20.08.2021 рік має наступну статистику:

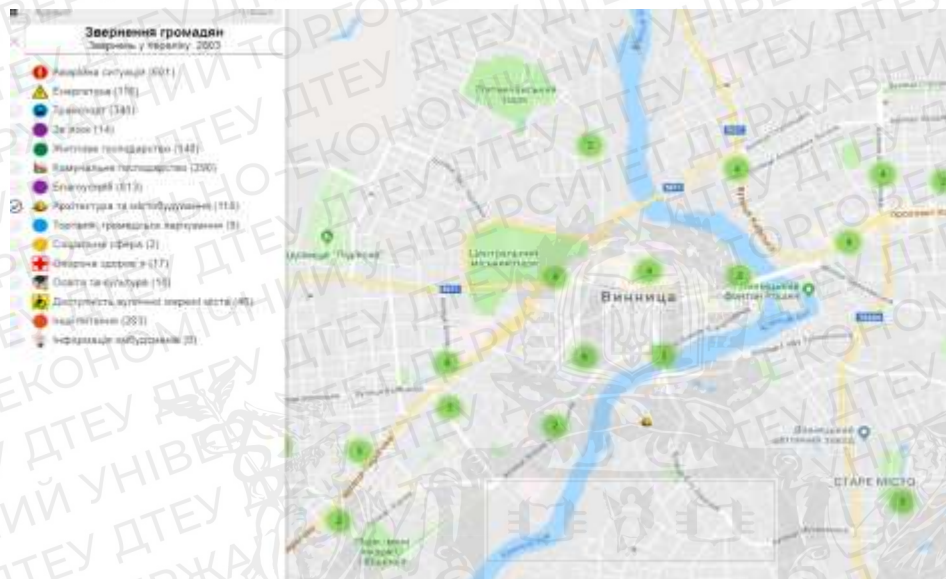


Рис. 1.1. Дані використано з [1].

Основне завдання порталу (геопорталу) є взаємодія із громадськістю за допомогою мережі інтернет, а саме:

- відображення інформації про роботу міської ради у графічному вигляді (Цілодобова варта, розподіл коштів міського бюджету, реєстр поштових адрес, місця паркування та ДТП, генеральний план та супутні історичні й містобудівні документи, інше);
- отримання повідомлень від громадян стосовно проблем у місті, як супутній застосунок для відділу оперативного реагування "Цілодобова варта".

З початку 2020 року місто Вінниця приєдналося до участі у партнерській програмі Waze For Cities, що дозволяє користувачам даної навігаційної системи взаємодіяти з Ситуаційним центром міста та Відділом оперативного реагування "Цілодобова варта" у обміні інформації про дорожній рух[1]:

- встановлення перекриття шляхів у зв'язку з ремонтом, аваріями або іншими подіями;

- відображення переміщень сміттєзбиральної та прибиральної техніки;
- отримання інформації про дорожній рух від водіїв. А саме: пошкодження шляхового полотна, непрацююча інфраструктура, перешкоди, ДТП та інше. Ця інформація реєструється у системі та відправляється у відповідні структурні підрозділи на опрацювання;
- ведення різноманітної статистики для відображення на "Мабі звернень".

3. Попередній запис до черги у ЦНАП «Прозорий офіс». Вінницький Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» розпочав роботу у вересні 2008 року. Центр – це робочий орган виконкому міської ради, який об'єднує представників адміністративних органів та адміністраторів дозвільної системи, де забезпечується взаємодія учасників Центру щодо прийому та реєстрації заяв і клопотань з метою подальшого юридичного оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами, за їх заявою, прав, свобод і законних інтересів, а також формування дозвільних справ, організації документообігу з метою якісного надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, у тому числі видачі документів дозвільного характеру. Першим етапом створення Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс», рішенням від 22 вересня 2006 р., стало ухвалення Вінницькою міською радою Політики якості[1].

У листопаді цього ж року було розроблено та прийнято Кодекс поведінки посадових осіб місцевого самоврядування Вінницької міської ради[7].

Одночасно, у 2006 році Вінницька міська рада розпочала підготовку до сертифікації відповідності роботи виконавчих органів Вінницької міської ради міжнародному стандарту ISO 9001:2000.

У ході підготовки до сертифікації для усіх працівників було проведено відповідні навчальні семінари з міжнародного стандарту управління якістю. В травні 2007 року аудиторами BSI Management Systems (Великобританія) був проведений сертифікаційний аудит. За його

результатами виконавчий комітет Вінницької міської ради одним з небагатьох обласних центрів України отримав сертифікат у ISO.

У ході запровадження стандартів якості проводилась робота, результати якої і дали можливість створити “Прозорий офіс”. Зокрема:

- проводився аналіз власної практики роботи зі зверненнями громадян та юридичних осіб;
- була запроваджена система безперервного підвищення кваліфікації посадовців – створено Муніципальний університет;
- проведена робота з виділення основних типових послуг, які надаються владою громадянам, відпрацьовані чіткі алгоритми за кожною з них;

здійснювалися пошук і розробка власними силами програмного забезпечення для алгоритмізації процедур;

- відпрацьовувались системні рішення з координації роботи управлінь міської ради і державних служб для об’єднання їх у єдиному офісі;
- проводився пошук проєктних рішень з організації робочого простору офісу в цілому та з ергономіки окремих робочих місць [8].

Основним завданням Центру є забезпечення організації документообігу у виконавчих органах міської ради із питань надання адміністративних послуг; надання консультацій та роз’яснень заявникам щодо порядку отримання тих чи інших адміністративних послуг, переліку необхідних документів для їх отримання; прийняття цих документів; їх реєстрація та направлення у встановленому порядку до органу, уповноваженому вирішувати питання по суті; забезпечення контролю за термінами виконання документів; видача документів за результатами розгляду звернень, а також організація співпраці із місцевими та регіональними органами державної виконавчої влади з питань виконання вимог чинного законодавства щодо функціонування в місті дозвільної системи у сфері господарської діяльності [8].

«Прозорий офіс» - можливість попереднього запису в електронній системі управління чергою за відповідним напрямком питань.

Попередній запис можливо здійснюватимуть усіх Центрах Вінницької області:

- за особистим зверненням відвідувача до адміністратора (спеціаліста-консультанта);
- в режимі on-line на сторінці свого персонального кабінету на офіційному сайті міської ради;
- зателефонувавши адміністратору-консультанту "Прозорого офісу".

Попередній запис здійснюється із ідентифікацією особи (прізвище, ім'я, по батькові та адреси місця проживання) за відповідним напрямком питання, що є предметом звернення, із зазначення запланованої дати та часу прийому, та відображається у іменному реєстраційному талоні [9].

Попередній запис здійснюється у Центрі та кожному його територіальному відділенні окремо. Прийом відвідувачів за попереднім записом здійснюється у заплановані день та час виключно за наявності документа, що посвідчує його особу та іменного реєстраційного талону (якщо реєстрація відбулась за особистим зверненням або on-line). Іменний реєстраційний талон ЕСУЧ попереднього запису видається відвідувачу адміністратором (спеціалістом-консультантом) Центру під час його особистого звернення за попереднім записом, або у день прийому, якщо запис здійснювався по телефону, на підставі документа, що посвідчує особу відвідувача. Кількість відвідувачів, що реєструються за попереднім записом, за кожним окремим напрямком питання, що є предметом звернення, не повинно перевищувати двох осіб на кожну робочу годину прийому відповідного робочого місяця.

Алгоритм обслуговування відвідувачів «Прозорого офісу»:

1. Звернення на особистий прийом до керівників міської ради;
2. Отримання послуг довідково-інформаційного характеру;

3. Отримання безоплатної консультаційної допомоги;
4. Проведення державної реєстрації;
5. Подання звернень;
6. Отримання талону на «рецепції» чи особисто в терміналі;
7. Очікування виклику електронної черги;
8. Отримання послуги;
9. Оцінка якості обслуговування [10].

Щоб уникнути непорозумінь під час відвідування ЦНАП та його територіальних відділень, ВМР рекомендує :

- прибути до Центру (територіального відділення) у визначений день не пізніше ніж за 5 хвилин до запланованого часу прийому.
- отримати у адміністратора (спеціаліста-консультанта Центру) іменний талон системи управління чергою (якщо запис здійснювався по телефону) на підставі документа, що посвідчує особу відвідувача.
- слідкувати за табло системи управління чергою.

Наразі Вінницький ЦНАП працює як інтегрований центр надання послуг, одним з головних принципів роботи якого є доступність влади для громади і реалізація принципу: влада для громади, а не громада для влади. Мережа Вінницьких ЦНАПів є однією з найпотужніших в Україні і щорічно обслуговує близько мільйона клієнтів, надаючи 582 адміністративних та інших видів послуг. Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» Вінницької міської ради створений у жовтні 2008 року. За понад 12 років існування Вінницький ЦНАП прийняв більше 7 млн. клієнтів. Незалежні опитування закордонних та українських експертів свідчать про лідерство м. Вінниці у сфері надання адміністративних послуг.

Основними засадами діяльності «Прозорого офісу» є [10]:

1. Надання усіх адміністративних та інших видів послуг в одному приміщенні;

2. Єдиний алгоритм оформлення документів;
3. Забезпечення сприятливих умов в обслуговуванні клієнтів, особливо для людей з обмеженими фізичними можливостями та дітей клієнтів ЦНАПу;
4. Система оцінювання та моніторинг якості обслуговування клієнтів.

Із питань власної компетенції органів місцевого самоврядування спрощення механізмів надання адміністративних послуг (без безпосередньої участі замовника послуг) є можливим та здійснюється шляхом: уніфікації надання окремих, пов'язаних між собою адміністративних послуг; організації надання комплексних послуг замовникам, що полягає у покладенні, за згодою замовника, повноважень із отримання необхідної інформації; збору необхідного переліку документів; погодження відповідних рішень тощо. Крім того, прикладами спрощення нормативно врегульованих процедур можуть бути спільні організаційні заходи з боку представників державних органів та органів місцевого самоврядування щодо спільного вирішення споріднених питань з певних дозвільних процедур (утворення спільних комісій із розгляду та погодження документів тощо) [8, с. 83].

Одним із найкращих заходів для спрощення процедур надання адміністративних послуг є уніфікація баз даних, що містяться в різних державних та місцевих реєстрах, адже вирішення будь-якого питання, з яким звертаються громадяни та суб'єкти господарювання до органів влади, у тому числі з питань дозвільних процедур, потребує певного обсягу обов'язкової інформації (щодо державної реєстрації, прав на нерухоме майно та землю, обсягу пільг тощо), яка може підтверджуватись відповідними документами, а це покладає додаткове навантаження на замовника послуг із збору таких документів [8, с. 86]. На жаль, врегулювання цього питання можливе лише на законодавчому рівні.

З 2012 по 2021 рік відкрито 11 віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАПу за такими адресами: (МКП «УК «Замостя» - вул. Коцюбинського, 11; МКП «УК «Господар Люкс» - вул. Келецька, 65; МКП «УК «Житло Гарант» - вул. М.Ващука, 16; МКП «УК «Київська» - вул. Київська, 31; ПП «Бокуд» - вул. О.Антонова, 44; ТОВ «ЖЕО» - вул. Л.Ратушної, 22а; смт Десна, вул. Гагаріна, 2; с. Вінницькі Хутори, вул. Сагайдачного, 91; с. Малі Крушлинці, пров. Незалежності, 2; с. Стадниця, вул. Шевченка, 2; с. Писарівка, пров. Покровський, 1-а) [1].

Отже, до переваг Вінницького ЦНАП можна віднести:

- ❖ Є однією з найпотужніших мереж ЦНАПів в Україні - 4 територіальних відділення та 11 віддалених робочих місць;
- ❖ Через «Прозорий офіс» надається широкий спектр адміністративних послуг із числа усіх можливих життєвих ситуацій людини, які потребують звернення до органів влади; всього надається 582 різноманітні послуги – найбільший показник в Україні;
- ❖ У відділеннях ЦНАП створено близько 400 робочих місць, облаштованих сучасною технікою, програмним забезпеченням, підключених до єдиної інформаційної мережі та електронної черги;
- ❖ Близько 40 залучених до роботи в ЦНАПі на принципах організаційної єдності суб'єктів надання послуг;
- ❖ Понад 3,5 тис. клієнтів щоденно;
- ❖ 38 адміністративних та інших видів послуг виконавчих органів Вінницької міської ради можна замовити онлайн через «Персональний кабінет» на сайті Вінницької міської ради;
- ❖ Вінницькі ЦНАПи особливо дбають про зручні умови отримання послуг відвідувачами з особливими потребами – офіси облаштовані пандусами, інформаційними терміналами, ліфтами, звуковими маячками на входних групах ЦНАПів для осіб з проблемами зору. Також функціонує сервіс «Мобільний адміністратор» (наявний

мобільний кейс для обслуговування людей з особливими потребами на дому);

❖ Для відвідувачів з малолітніми дітьми за графіком роботи ЦНАПів в кожному офісі працюють дитячі кімнати, де створені зручні умови для комфортного перебування малюків, є можливість погодувати та сповити немовля [10].

Згідно результатів дослідженні взаємодії організацій громадянського суспільства та органів влади в м. Вінниця на замовлення КП "Інститут розвитку міст" сфери діяльності організацій, що діють у м. Вінниця є такими:



Рис. 1.2. Дані використано з [1].

Один із головних висновків, який можна зробити виходячи з досвіду створення та діяльності Центру адміністративних послуг "Прозорий офіс", полягає в тому, що для створення подібних універсамів послуг, в першу чергу, потрібне розуміння міським керівництвом необхідності їх упровадження, значні фінансові витрати, професійний системний підхід і застосування новітніх інформаційно-комунікативних технологій.

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Шляхи вдосконалення сфери сервісної діяльності органів місцевого самоврядування

Реформування сучасного інституту місцевого самоврядування передбачає відкритість, прозорість, зростання довіри громадян до органів державної влади, толерантність у відносинах громадян і службовців, поліпшення якості і своєчасність надаваних громадянам публічних послуг.

Вдосконалення системи надання адміністративних послуг має стати кроком вперед до збільшення довіри до органів влади. У сучасних вітчизняних наукових дослідженнях здійснюються спроби побудови ефективних механізмів взаємодії органів місцевого самоврядування і місцевих органів виконавчої влади у забезпеченні комплексного розвитку територій. На сьогодні оптимального підходу до побудови взаємодії вказаних органів публічного управління поки що не знайдено. Надання адміністративних та муніципальних послуг є одним з інструментів розвитку територіальних громад.

Зосередження уваги на якості послуг є частиною загального спрямування реформ державного управління, що проводяться країнами-членами ОЕСР з початку 90х рр. XX ст., і основною метою яких є покращення реагування організацій державного сектора на потреби громадськості, зокрема через акцентування на кінцевих результатах їх діяльності. У деяких країнах були розроблені спеціальні документи, які містять конкретні найбільш помітні ініціативи чи пропозиції реформ з якості послуг (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Документи, розроблені щодо реформ з якості послуг у країнах ОЕСР на початку 90-х рр. ХХ ст.

№ з/п	Країна	Назва ініціативи
1	Бльгія	Хартія прав споживачів державних послуг (1992 р.)
2	Великобританія	Хартія прав громадян (1992 р.)
3	Іспанія	Нагляд за дотриманням якості (1992 р.)
4	Канада	Ініціатива стандартів якості (1992 р.)
5	Португалія	Хартія дотримання якості при наданні державних по слуг (1993 р.)
6	Франція	Хартія державних послуг (1992 р.)

Таблиця 2.1. Використано джерело [26, с. 18].

Дослідник О. Бабінова зазначила, що оцінка якості надання адміністративних послуг може здійснюватися, зважаючи на державу (внутрішня оцінка органу) та споживачів (зовнішня оцінка). А також можна виокремити “змішану” оцінку, яка здійснюється зовнішнім суб’єктом, який проте є не споживачем, а швидше “відповідальним надавачем” послуги. За цього споживачі можуть оцінювати цю якість і за суб’єктивними критеріями, які складно піддаються нормативному визначенню (наприклад, повага до особи), а також за встановленими стандартами, але з підвищеними очікуваннями (наприклад, особа просить, щоб їй надали послугу в швидший термін, ніж встановлено законом) [11].

О. Бабінова пропонує також застосовувати досить прості аналітичні технології, які можуть бути корисними при аналізі результативності органу влади у різних сферах діяльності, яка таким чином може бути значно поліпшена. Серед них порівняння результатів. Така технологія здійснюється за конкретними даними та має важливе значення. Це дає змогу

зрозуміти, чому окремі органи влади можуть досягати високого рівня продуктивності та ефективності, добиватися кращих результатів, а інші – ні. Обмін результатами є корисним як для платників податків, так і для представників влади [11].

А. Кірмач і В. Тимошук акцентують свою увагу на тому, що оцінка якості надання адміністративних послуг повинна здійснюватися на основі критеріїв, щоб мати змогу оцінювати та стандартизувати процеси надання цих послуг. Критерії – “це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг і за якими можна визначати, наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби та інтереси споживача/клієнта та наскільки адекватною і професійною є діяльність адміністративного органу” [12].

На сучасному етапі надання адміністративних послуг, які надає ЦНАП, часто дублюється з послугами, які надають інші установи. Наприклад, послуга, яку надає управління Державної міграційної служби-прийом документів на вироблення паспортів, вклеювання фотографії в паспорт, здійснення прописки та виписки, також надається центром надання адміністративних послуг. Перевага надання вказаних послуг ЦНАПом у тому, що громадянин цю послугу може отримати швидше, якісніше та безкоштовно [13]. Тобто, провівши роз’яснювальну роботу з громадянами через засоби масової інформації, можна допомогти громадянам у зручності використання послуг.

З часу затвердження концептуальних засад державної політики у сфері надання адміністративних послуг, було здійснено низку важливих кроків у напрямі реалізації ключових принципів та завдань розвитку цієї сфери. З моменту прийняття у 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги» в Україні створено та функціонують 682 центри надання адміністративних послуг. Відповідно до законодавства ЦНАП, утворені при

РДА, продовжують функціонувати до початку роботи ЦНАП, утворених відповідними міськими, селищними радами [14].

Хоча в цілому якість надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг є вищою, ніж в органах виконавчої влади, деякі аспекти їхньої роботи потребують вдосконалення.

Важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення в минулому році Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [15], яка визначає основні напрями, механізми та етапи формування ефективної системи надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі в Україні. Протягом 2016-2019 рр. Концепцією передбачено, зокрема, проведення оптимізації процедур надання адміністративних послуг, а також реалізацію пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі. Перелік таких послуг визначено у Додатку до Концепції [15].

Водночас зауважимо, що Стратегія реформування державного управління України до 2025 роки та План заходів з її реалізації [16] передбачає протягом 2020-2025 рр. першочергову оптимізацію процедур надання для тих адміністративних послуг, що мають високий попит серед населення і будуть відібрані на основі подій у житті людини.

У зв'язку з цим виглядає доцільним узгодити строки та перелік адміністративних послуг, спрощення та забезпечення інтерактивності яких відбуватиметься в першу чергу. При відборі таких послуг слід, насамперед, орієнтуватись на інтереси і потреби споживачів послуг. Формування ефективної системи електронних послуг в Україні, також передбачає їх доступність з одного місця - Єдиного державного порталу адміністративних послуг [17]. З 2016 рр. відбулась модернізація Єдиного державного порталу адміністративних послуг: його інтерфейс став зручнішим у користуванні (інформацією щодо адміністративних послуг систематизовано за тематикою), запроваджено авторизацію користувачів із

використанням електронного цифрового підпису, а також надання через портал окремих послуг центральних органів виконавчої влади послуг [17]. Зокрема, на порталі можна отримати онлайн послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі, Міністерства юстиції, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, інших центральних органи виконавчої влади, при цьому найбільшу кількість послуг через портал надає Міністерство економічного розвитку і торгівлі [18].

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування згідно єдиних вимог щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації.

Важливим в даному контексті є затвердження у 2016 р. Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг[17], яким встановлено вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до порталу, та розроблення Державним агентством з питань електронного урядування проекту Концепції розвитку системи електронної ідентифікації в Україні[15], який передбачає запровадження альтернативних щодо засобів електронного цифрового підпису способів та схем електронної ідентифікації.

Якість обслуговування громадян у центрах надання адміністративних послуг різних міст а також обсяг послуг, які надаються, зокрема найбільш популярних серед громадян адміністративних послуг органів виконавчої влади, є неоднаковими. Найповніший спектр послуг надають ЦНАП Львова (313 адміністративних послуг), Луцька (308 послуг), Хмельницького, Вінниці, Одеси (283 послуги), Славути (218), Івано-Франківська (216)¹⁴. Утім, кількість ЦНАП, які надають більше понад 200 послуг складає лише 2,7 % від загальної кількості центрів. Переважна більшість центрів надає менше 100 послуг^[17]. Найкращі ЦНАП застосовують сервісно-орієнтований підхід у своїй роботі, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби споживачів послуг та розвиваючи технології, спрямовані на підвищення якості послуг.

Особливе значення якість надання адміністративних послуг має для забезпечення лояльності мешканців Донецької та Луганської областей. Адже, на даний момент від усіх осіб, що мають реєстрацію в окремих районах Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, при наданні адміністративних послуг вимагають довідку внутрішньо переміщеної особи^[17]. На початку 2017 р. Уряд взяв на себе зобов'язання створити сприятливі умови для надання адміністративних послуг громадянам України, які проживають на неконтрольованій території окремих районів Донецької та Луганської областей або в населених пунктах, розташованих вздовж лінії зіткнення^[18].

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування згідно єдиних вимог щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження

електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації[17].

Важливим в даному контексті є затвердження у 2016 р. Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг [19], яким встановлено вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до порталу, та розроблення Державним агентством з питань електронного урядування проекту Концепції розвитку системи електронної ідентифікації в Україні [20], який передбачає запровадження альтернативних щодо засобів електронного цифрового підпису способів та схем електронної ідентифікації.

Якість обслуговування громадян у центрах надання адміністративних послуг різних міст а також обсяг послуг, які надаються, зокрема найбільш популярних серед громадян адміністративних послуг органів виконавчої влади, є неоднаковими. Найповніший спектр послуг надають ЦНАП Львова (313 адміністративних послуг), Луцька (308 послуг), Хмельницького, Вінниці, Одеси (283 послуги), Славути (218), Івано-Франківська (216) [14].

Утім, кількість ЦНАП, які надають більше понад 200 послуг складає лише 2,7 % від загальної кількості центрів. Переважна більшість центрів надає менше 100 послуг¹⁵. Найкращі ЦНАП застосовують сервісно-орієнтований підхід у своїй роботі, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби споживачів послуг та розвиваючи технології, спрямовані на підвищення якості послуг. Так, наприклад, у ЦНАП Вінниці та Луцька запроваджено надання адміністративних послуг в соціальній сфері, які є одними з найбільш затребуваних населенням. Також у ЦНАП Луцька

адміністративні послуги надаються за моделлю «життєвих ситуацій». У низці міст України мешканці можуть звернутись за адміністративною послугою до будь-якого територіального підрозділу ЦНАП, а доставку результату замовити на інший підрозділ; також передбачена можливість виклику адміністратора додому.

Забезпечення якісного надання адміністративних послуг вимагає проведення постійного моніторингу та контролю за роботою ЦНАП. Таке завдання було покладене на Міністерство економічного розвитку і торгівлі України [21]. Моніторинг Міністерства містить низку критеріїв, які дозволяють оцінити роботу центрів та зручність умов обслуговування відвідувачів, такі, як, наприклад, відомості про приміщення центрів, обсяг адміністративних послуг, які через них надаються, зокрема послуг центральних органів виконавчої влади; надання у приміщенні центрів супутніх послуг, наявність електронних сервісів, стан підключення центрів до основних державних реєстрів, тощо [20].

Утім, існуючому моніторингу Мінекономіки бракує показників, які б дозволили оцінити рівень задоволеності громадян якістю надання послуг. Адже оцінювання якості надання адміністративних та інших публічних послуг має здійснюватись не лише органами влади, а й громадянами – споживачами послуг. При цьому, чим меншою є різниця між результатами цих двох оцінювань, тим вищою є загальна оцінка якості надання тієї чи іншої послуги [22, с. 95]. Зважаючи на це, варто доповнити моніторинг інструментами вимірювання громадської думки, наприклад, періодично проводити в рамках моніторингу онлайн-опитування відвідувачів центрів.

Надання послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру через центри ускладнюється через те, що служба не надала місцевим органам влади, які утворили ЦНАП, доступу до видачі відомостей з Державного земельного кадастру [23]. Загалом, сьогодні до Державного земельного кадастру підключено лише 8 % ЦНАП,

до Єдиного державного демографічного реєстру – 2,5 % центрів, що фактично зриває процес децентралізації надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин. Для порівняння: до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань підключено 91,7 % центрів надання адміністративних послуг, до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – 94,3 % центрів [23].

Перетворення ЦНАП на повноцінні інтегровані офіси, де громадяни могли б отримати повний перелік найбільш затребуваних ними послуг, блокується окремими органами влади через створення власних мереж сервісних центрів. Створення відомчих мереж сервісних центрів нівелює ключову ідею розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг - надання максимальної кількості найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг в одному місці з метою забезпечення зручності і доступності надання послуг для громадян. Окрім цього, фінансування створення відомчих сервісних центрів з державного бюджету призводить до неефективного витрачання бюджетних коштів, які могли б бути спрямовані на розширення мережі інтегрованих офісів – ЦНАП. Особливо актуальною ця проблема є для великих міст, а також для об'єднаних територіальних громад, де кількість центрів надання адміністративних послуг є недостатньою для забезпечення належної територіальної доступності адміністративних послуг.

У 2016 р. Міністерство внутрішніх справ розпочало розбудову відомчої мережі сервісних центрів, де громадянам надаються послуги, пов'язані із використанням автотранспортних засобів, а також видаються довідки про несудимість. Така політика керівництва МВС суперечить логіці реформ державного управління і місцевого самоврядування. Так, План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України до 2025 року [16], а також План заходів щодо реалізації Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації

влади в Україні [16], передбачають розробку законопроекту щодо делегування від МВС органам місцевого самоврядування повноважень щодо надання деяких адміністративних послуг пов'язаних із використанням автотранспортних засобів (видача посвідчення водія на право керування транспортними засобами, державна реєстрація транспортних засобів). Такі послуги мають надаватись через ЦНАП на місцях [24]. На практиці такий підхід реалізовано лише у Вінниці, де сервісний центр МВС було інтегровано у мережу місцевих центрів надання адміністративних послуг [25].

2.2. Практичні рекомендації щодо розширення механізму надання адміністративних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду

Ідея створення офісів для громадян в ФРН виникла в 90-х роках (час «нової моделі управління»), коли органи влади були перетворені на заклади з надання послуг[3].

На початку запровадження цієї новації у ФРН активно вивчався зарубіжний досвід, зокрема Нідерландів. Офіси для громадян у ФРН набагато повільніше створювалися у великих містах, аніж у малих. Проте, наприклад, у Берліні нині вже 46 таких офісів. Ініціативи зі створення таких офісів у Німеччині були віднесені на розсуд муніципалітетів, оскільки ні спеціального законодавства, ні урядових (федеральних чи земельних) програм з цієї тематики не було[3]. Отже, більшість міст запроваджували такі установи на власний розсуд, і тому практика має багато особливостей. Офіси для громадян є візитною карткою адміністрації (відображають її імідж у громадськості), оскільки в офісі для громадян відбувається до 80% контактів адміністрації з приватними особами. Тому створювати офіс для громадян рекомендується незалежно від розмірів громади, оскільки він є центральним місцем звернення громадян до адміністрації. Створення офісу

для громадян триває в середньому один-два роки (залежно від того, чи потрібно проводити будівельно-ремонтні роботи). Важливими кроками у цьому процесі є:

- добір та перебудова приміщень; визначення завдань офісу для громадян;
- підбір персоналу на добровільних засадах через подання заяв.

Рекомендується постійно переглядати прийнятий перелік з тим, щоб інтегрувати в офіси для громадян функції інших структур.

В ФРН в офісах для громадян не надаються соціальні послуги, дозволи на будівництво та послуги реєстрації актів цивільного стану, що пояснюється особливостями законодавства (за соціальні питання відповідає держава) та акцентом на «швидкі» послуги. Специфікою ФРН є те, що для соціальних послуг та послуг у сфері будівництва існують спеціальні аналогічні за методами роботи установи. Для питань із будівництва у великих містах (від 200 000 жителів) ФРН створюються будівельні офіси, а у районних адміністраціях – районні офіси. Фінансові органи сьогодні також дедалі частіше створюють аналогічні офіси для отримання податкових документів. Вимоги до співробітників офіси для громадян ФРН: уміння працювати у всіх напрямках роботи офісу; бути привітними та стійкими до стресів; уміння працювати в команді та бути гнучкими (у зв'язку з позмінною роботою); постійно підвищувати рівень кваліфікації (вивчати нове законодавство та працювати з «важкими відвідувачами»). Кількість співробітників офісу для громадян залежить від спектра завдань та кількості годин роботи офісу на тиждень, тобто від завантаженості, а не від кількості мешканців. Кількість персоналу в Німеччині в середньому на 30 тисяч мешканців становить 5 осіб.

Обслуговування мешканців у Польщі на прикладі дільниці (району) Таргувека у м. Варшава [26]. Створення системи Відділів Обслуговування Мешканців (WOM, англ. – Resident Service Departments) було заплановано

в усіх районах Варшави задля забезпечення мешканцям міста належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур. Зазначені Відділи створено як установи, де кожен мешканець Варшави має можливість легко вирішити свої питання, зокрема, щодо обміну ID-карток, реєстрації транспортного засобу, отримання ліцензії тощо. Відділи WOM пропонують споживачам надійні, кваліфіковані та швидкі послуги: якщо раніше споживачам потрібно було відвідати декілька кабінетів у приміщенні установи, то зі створенням Відділів адміністративні процедури було значно спрощено. У процесі вирішення справи та отримання адміністративної послуги у Відділі особа повинна: отримати бланк документа щодо справи в Інформаційному пункті Відділу Таргувека або на електронних ресурсах; заповнити бланк; долучити необхідні документи, що вимагаються; одержати квитанцію за послугу, оплатити в касі готівкою або картою, або ж перерахувати кошти на наведений рахунок.

Для кращого розуміння досвіду Канади у сфері надання адміністративних послуг необхідно взяти до уваги, що Канада як федеральна країна має три чітко відокремлені рівні влади: федеральний, провінційний, муніципальний. І особливістю цієї країни є те, що найбільша кількість послуг формально закріплена за провінційним рівнем, який можна порівняти з рівнем області в Україні. Канадські провінції визначають повноваження для муніципалітетів.

У Канаді не використовується термін «адміністративні послуги», але його найближчим відповідником є поняття «публічні послуги» (або «урядові послуги»). Їх поділяють на «внутрішні» (уряд для уряду) та «зовнішні» (для громадян, бізнесу). Ці послуги включають і ті, які українське законодавство визначає як власне «адміністративні» – регулятивні заходи (пов'язані з прийняттям рішень, видачею документів, реєстраційними діями), а також інші послуги (інформаційні, культурно-освітні, у сфері дозвілля тощо). Владою Канади вже понад три десятиріччя

значна увага приділяється проблематиці послуг. Нині дана тематика залишається однією з головних у порядку денному на усіх рівнях влади. У центрі уваги є особа та її потреби. Особливістю державної політики Канади є надання пріоритетного значення створенню «інтегрованих офісів», тобто єдиних офісів, де громадяни можуть отримати широке коло публічних послуг. Різні рівні влади (федеральний, провінційний та муніципальний) намагаються об'єднувати свої зусилля при наданні послуг, у тому числі створюючи спільні офіси.

У Канаді нині увага приділяється п'яти каналам звернення за послугами: телефон; «фізичні офіси» (особисте відвідування); кіоски (автономні центри інтерактивного обслуговування); Інтернет; мобільний зв'язок. Крім цього, в Канаді практикується впровадження мобільних (виїзних) офісів. Нині є тенденція від вертикального визначення стандартів послуг (тобто зверху для нижніх інстанцій) до горизонтального: кожен надавач послуг самостійно визначає для себе стандарти.

Міністерства виробляють Хартії послуг для своєї діяльності, тобто власні стандарти послуги. Більшість послуг в Канаді є платними. Критерієм визначення розміру плати за надання послуги є її собівартість. Закон передбачає обов'язкове проведення публічних консультацій у разі підвищення ціни на ту чи іншу послугу, що також включає порівняння цін (плати) на аналогічні послуги (в тому числі з вартістю аналогічних послуг в інших країнах). Деякі послуги, які виводяться для надання в режимі «онлайн», можуть мати меншу вартість (для заохочення використання таких інструментів). Хоча окремі провінції виступили проти такої політики, оскільки вважають, що ціна послуги не повинна визначати спосіб її отримання, тобто не повинна впливати на вільний вибір особи. Варто зазначити, що в Канаді є цікаве правило: якщо особа взагалі не отримала послугу, або не отримала її своєчасно, то їй повертаються сплачені кошти.

Останні тенденції у сфері надання послуг у Канаді полягають у: спрощенні відносин громадян з урядом; заохоченні громадян до самообслуговування; заохоченні максимальної співпраці між різними органами і рівнями влади; використанні нових технологій (і нових медіа, наприклад, відеоінструкції на YouTube). Цікаво, що на перспективу акцент робиться навіть не на комп'ютер, а на смартфони [3].

Спеціально створеною організацією для централізованого надання послуг федерального рівня є «Сервіс Канада». «Сервіс Канада» загалом має понад 630 точок обслуговування (в т.ч. 300 власних офісів) та 16 тисяч працівників. Понад 95 % канадців мають доступ до відділення «Сервіс Канада» в радіусі 50 км. від місця проживання.

У «Сервіс Канада» функціонує офіс оцінки задоволеності клієнтів, який працює цілодобово. Скарги та інші звернення перевіряються дуже оперативно. За загальним правилом, працівники даного офісу намагаються вже протягом 24 годин передзвонити особі та надати відповідь щодо її запиту чи скарги. Дослідження показали, що клієнти не цікавляться стандартами послуг. Однак вони бажають, щоб уряд був їм підзвітний, а стандарти, в свою чергу, виступають мірилом для оцінки його роботи. Стандарти послуг в Канаді постійно оновлюються. У ході дослідження було також виявлено дуже важливий зв'язок: чим більше задоволені працівники, що надають послуги (своєю роботою / умовами праці), тим краща якість послуг. Крім того, працівники прагнуть бути залученими до планування, впровадження змін та реформ у сфері надання послуг. Це не лише зменшує опір змінам, але й підвищує загальну задоволеність персоналу. Цікавою є статистика способів звернення до «Сервіс Онтаріо» протягом року. Так, кількість особистих звернень склала 24 млн.; звернень он-лайн – 16 млн.; звернень телефоном – 6 млн.; звернень через мобільний кіоск – 1 млн. [3].

Попри акцент на ІТ-технології тема «електронного цифрового підпису» не виноситься як ключова у Канаді. Для низки послуг достатньо

простого звернення он-лайн чи електронною поштою. Для ідентифікації особи, якщо це справді потрібно, можуть використовуватися також інші інструменти (наприклад, уточнюючі питання персонального характеру, аналогічно до банківської системи).

Як свідчить міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості надання послуг органами державної виконавчої влади та виконавчими органами місцевого самоврядування з огляду на потреби споживачів мають стати розробка та впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, які призводять до спрощення процедури надання послуги [3].

Системне формування та підтримка відповідної організаційної культури є однією з передумов досягнення сервісної орієнтації у діяльності державних установ та організацій. Важливим чинником є запровадження управління персоналом на засадах компетенцій. Компетенція – це відповідні навички, вміння, знання або поведінкові характеристики, які впливають на ефективність виконання роботи та часто пов'язані з організаційними цілями. Компетейні профілі (моделі компетенцій) – це низка спеціальних компетенцій для: організації; функціональної спільноти/ професійної групи або певної посади. Для надання послуг особливо важливі соціальні та емоційні компетенції (рис. 2.2).

Модель повинна відповідати загальній стратегії надання якісних адміністративних послуг та включати компетенції, необхідні для виконання конкретних завдань. Компетенції зорієнтовані на об'єктивізацію оцінки керівників та спеціалістів, які займаються неструктурованою діяльністю, що передбачає високий ступінь свободи та творчості [26, с. 114].

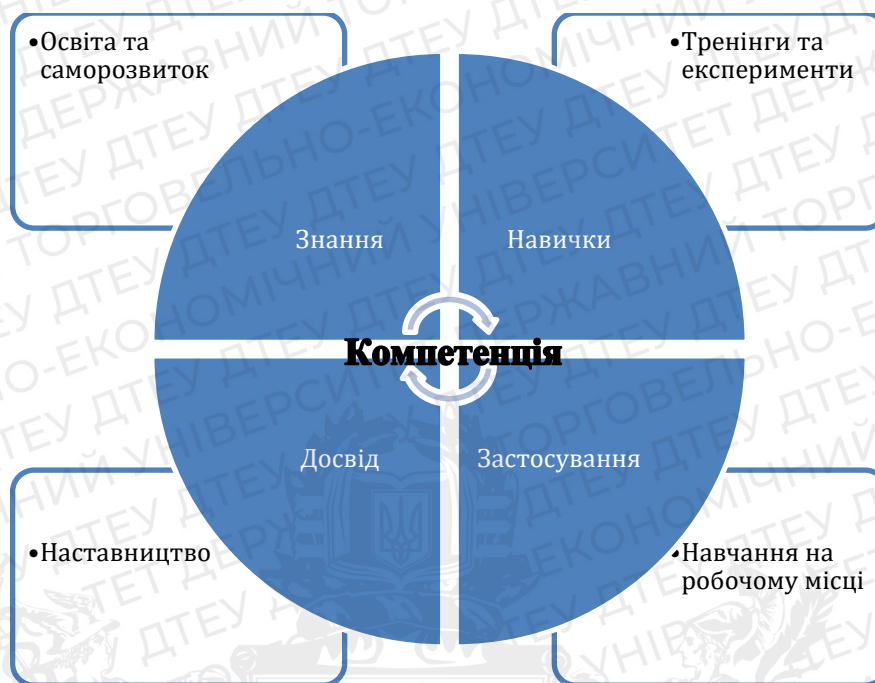


Рис. 2.2. Графічна модель складових компетенції [26, с. 113].

Необхідно зазначити, що європейські стандарти щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг – це передусім комплекс принципів, норм формування та впровадження, вимог до державного службовця. Ця сукупність створює засади для наближення до певного, визнаного світом, стандарту для реалізації впровадження концепції “сервісної держави”. Дотримання цих стандартів виведе Україну на новий рівень взаємодії держави та громадян, а також надання якісних адміністративних послуг.

Проте вимірювання ступеня задоволення споживачами наданням державних послуг в Україні практично не здійснюється. Відсутні: критерії оцінювання, розроблений інструментарій оцінки споживачами, а також оцінка кваліфікованими фахівцями за методами класифікації результатів [27].

Не створено мережі незалежних інституцій оцінки надання послуг, які би вимірювали ступінь задоволення споживача в наданні послуг. Підвищення якості адміністративних послуг потребує проведення

комплексної реформи, що дозволить удосконалити й узгодити нормативно-правові акти, які регламентують механізм надання адміністративних послуг, і забезпечать їх спрощення, зокрема шляхом упровадження сучасних інформаційних технологій.

Зворотній зв'язок із громадянами, які є споживачами адміністративних послуг, має критично важливе значення для оцінки якості. Застосування різних форм зворотного зв'язку дозволяє суб'єкту надання адміністративних послуг отримувати інформацію про інтереси і потреби громадян-споживачів послуг, виявляти недоліки обслуговування та визначати напрями для вдосконалення надання послуг відповідно до потреб споживачів. Зазначимо, що підтримання зворотного зв'язку із громадянами з метою дослідження і врахування громадської думки при наданні послуг є невід'ємною складовою діяльності центрів надання адміністративних послуг в країнах ЄС. Моніторинг діяльності таких центрів є обов'язковим, здійснюється муніципальними органами на регулярній основі [27].

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

З часу прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» в організаційному та нормативно-правовому забезпеченні функціонування системи надання адміністративних послуг відбулася низка позитивних змін.

Зокрема, було створено мережу центрів надання адміністративних послуг, започатковано делегування повноважень з надання найбільш популярних адміністративних послуг місцевим органам влади, що дозволило наблизити адміністративні послуги до громадян, зробити їх отримання більш зручним.

Утім, у процесі практичної реалізації децентралізації адміністративних послуг виникла низка проблем, пов'язаних із створенням окремими органами виконавчої влади паралельних сервісних мереж.

Подальший розвиток відомчих мереж сервісних центрів дискредитує ключову ідею реформи системи надання адміністративних послуг – принцип «єдиного вікна». Окрім того, отримання адміністративних послуг таких центрах є більш витратним для громадян, а доцільність їх фінансування з державного бюджету є сумнівною.

Зважаючи на це, пріоритетом бюджетного фінансування у 2018-2020 рр. має стати розширення мережі ЦНАП, а відомчі сервісні центри мають бути інтегровані до існуючої мережі ЦНАП, що дозволить підвищити рівень доступності адміністративних послуг для мешканців громад.

На місцевому рівні актуальними залишаються такі проблеми, як забезпечення високої якості обслуговування громадян в усіх центрах надання адміністративних послуг, збільшення кількості найбільш затребуваних громадянами послуг органів виконавчої влади, які надаються через центри надання адміністративних послуг; впровадження сервісно-орієнтованих підходів у роботу центрів, запровадження електронних сервісів та покращення їх якості.

Важливе значення для підвищення якості надання адміністративних послуг також має розвиток органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування механізмів зворотного зв'язку із громадянами-споживачами послуг, розробка та впровадження стандартів надання адміністративних послуг.

Отже, пріоритетними завданнями державної політики у сфері надання адміністративних послуг мають бути:

1. Подальша децентралізація повноважень з надання адміністративних послуг та розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг.

2. Покращення якості надання адміністративних послуг. Зокрема, впровадження та розвиток надання адміністративних послуг в електронній формі, залучення громадян-споживачів послуг до контролю за якістю надання адміністративних послуг, вдосконалення методики моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Офіційний сайт Вінницької міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.vmr.gov.ua/default.aspx>
2. Основні підсумки за 2020 рік. Організаційне забезпечення діяльності міського голови, міської ради та її виконавчого комітету ВМР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.vmr.gov.ua/Executives/ContentLibrary>
3. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. - 124 с.
4. Про адміністративні послуги: закон України від 2013, № 32, ст.409 (в редакції від 01.01.2022року). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
5. Про захист прав споживачів: закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ (в редакції від 01.08.2021 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
6. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.portal.rada.gov.ua
7. Кодекс етичної поведінки посадової особи місцевого самоврядування Вінницької міської ради: рішення виконавчого комітету міської ради від 15.12.2016 р. № 2968 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.vmr.gov.ua/Executives/Architecture/%E2%84%962968%2015-12-2016%20%D0%9F%D1%80%D0%BE%20%D0%B2%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B7%D0%BC%D1%96%D0%BD.pdf>
8. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проєкт «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
9. Положення про Центр адміністративних послуг "Прозорий офіс" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://transparent.vmr.gov.ua/Lists/TransparentOffice/ShowContent.aspx?ID=1>

10. сайт Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» Вінницької міської ради <https://transparent.vmr.gov.ua/default.aspx>
11. Бабінова О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади [Електронний ресурс] / О. Бабінова. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm>
12. Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг [Текст] / А. В. Кірмач, В. П. Тимошук. - К. : Факт, 2005. - 88 с.
13. Про місцеве самоврядування в Україні [Електронний ресурс] : Закон України № 280/97-ВР від 21.05.1997 р. (в редакції від 01.01.2022) - Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-D0%B2%D1%80#Text>
14. Мінцифри: Під час реорганізації РДА Центри надання адміністративних послуг продовжують функціонувати. Міністерство цифрової трансформації України, опубліковано 25 січня 2021 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-pid-chas-reorganizaciyi-rda-centri-nadannya-administrativnih-poslug-prodovzhuyut-funkcionuvati>
15. Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>
16. Стратегія реформування державного управління України до 2025 року та План заходів з її реалізації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zatverdiv-strategiyu-reformuvannya-derzhavnogo-upravlinnya-ukrayini-do-2025-roku> та <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/591-2014-%D1%80#Text>
17. Єдиний державний портал адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://poslугy.gov.ua/>
18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України та Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 08.09.2016 № 1501/248 «Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного

порталу адміністративних послуг». [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16>

19.Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України та Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 08.09.2016 № 1501/248 «Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг». [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16>

20.Проект Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку системи електронної ідентифікації в Україні». Державне агентство з питань електронного урядування України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dknii.gov.ua/sites/default/files/rozporyadzhennya_kmu_eid.pdf

21.Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів України. Міністерство економічного розвитку і торгівлі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=MonitoringTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURozriziRegionivUkraini>

22.Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. / Є. О. Легеза // Вісник Запорізького національного університету. 2016. - № 1. - С. 93- 98

23.ЦППР підтримує звернення ЦНАП у м. Луцьку щодо неприпустимості порушення законодавства про адміністративні послуги з боку ДМС. ЦППР, 07.06.16 <http://pravo.org.ua/ua/news/20871551-tsppr-pidtrimue-zvernennya-tsnap-u-m.-lutsku-schodo-nepripustimosti-porushennya-zakonodavstva-pro-administrativni-poslugi-z-boku-dms>

24.Розпорядження КМУ від 22 вересня 2016 р. № 688-р «Деякі питання реалізації Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/688-2016-%D1%80>

25. Основні проблеми у сфері адміністративних послуг у контексті створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) та децентралізації повноважень. Пропозицій Центру політико-правових реформ до Комітетських слухань з тематики адміністративних послуг. Центр політико-правових реформ. Жовтень 2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravo.org.ua>
26. Надання адміністративних послуг [Текст] : навч.метод. посіб. Для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / укл. А. В. Ліпенцев. - К. : [б. в.], 2013. - 224 с.
27. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах європейського союзу та Україні (порівняльно-правовий аспект): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юр. наук : спец. 12.00.07 «адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Я. Б. Михайлюк. – Запоріжжя, 2016. - 20 с.



Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на тему:
**«СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ»**

Студентки 5 курсу, 3 групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Масютенко
Анжеліки
Ахмедівни

Науковий керівник
канд. екон. наук,
доцент

(підпис керівника)

Головня
Юлія
Ігорівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня Юлія
Ігорівна

Київ 2022

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (27 найменувань). Основний зміст роботи викладено на 32 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 3 рисунки, 1 таблицю.

Метою роботи є розгляд теоретичних засад адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування, розроблення та обґрунтування шляхів вдосконалення сфери сервісної діяльності органів місцевого самоврядування.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких дослідницьких завдань:

- розкрити теоретичні положення адміністративної діяльності органів місцевого самоврядування;
- охарактеризувати діяльність Вінницької міської ради та надати оцінку у сфері надання адміністративних послуг;
- визначити шляхи вдосконалення сфери сервісної діяльності органів місцевого самоврядування;
- надати пропозиції та рекомендації щодо розширення механізму надання адміністративних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини у сфері адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є практика процедурно-правового регулювання управлінської діяльності Вінницької міської ради, а також теоретично-наукові джерела, вітчизняна та зарубіжна нормативно-правова база.

Для вирішення визначених завдань, у процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: абстрактно-логічний (для обґрунтування методології дослідження), аналізу і синтезу, узагальнення: для вдосконалення понятійно-категорійного апарату предмета дослідження; історичні: шлях реформування та становлення Вінницької міської ради; структурного аналізу: для оброблення статистичних даних щодо діяльності органів місцевого самоврядування, графічні: для візуального графічного зображення статистичних даних.

У першому розділі розкриваються сутнісні характеристики та питання організаційних засад діяльності Вінницької міської ради та результати самооцінки рівня діяльності органу місцевого самоврядування.

У другому розділі здійснюється оцінювання сервісної діяльності органів місцевого самоврядування та викладено пропозиції щодо вдосконалення напрямки розвитку діяльності, а також розглянуто зарубіжний досвід механізму надання адміністративних послуг та розроблено рекомендації щодо його розширення.

Одержані результати можуть бути використані при удосконаленні надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Анотація

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлені питання сталого розвитку органів місцевого самоврядування, розташованих в обласних центрах та містах, на прикладі Вінницької міської ради у м. Вінниця, яка є прикладом успішного розвитку діяльності органу місцевого самоврядування, проаналізовано розвиток та статистичні дані щодо діяльності органів місцевого самоврядування, викладено пропозиції щодо удосконалення сервісної діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема надання адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративна послуга, муніципальний, сервісна діяльність, орган місцевого самоврядування, центр надання адміністративних послуг.

Summary

The final qualification work covers issues of sustainable development of local governments located in regional centers and cities, on the example of Vinnytsia City Council in Vinnytsia City, which is an example of successful development of local government, the development and statistics on local government are analyzed, proposals for improving the service activities of local governments are given, including the provision of administrative services.

Key words: administrative service, municipal, service activity, local self-government body, center of providing administrative services.

Згода

Я, Масютенко Анжеліка Ахмедівна, цим засвідчую, що є автором
випускної кваліфікаційної роботи на тему: "СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ" несу повну
відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі
інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком
випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я
підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації
для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована
мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний
депозитарій Київського національного торговельно-економічного
університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

« 24 » січня 2022 року


Підпис

(Масютенко А.А.)

Прізвище, ініціали

47

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування

Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Масютенко Анжеліка Ахмедівна, повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах. Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«24» січня 2022 року



(підпис)

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу Масютенко Анжеліки Ахмедівни на тему:
«Сервісна діяльність органів місцевого самоврядування»,
 виконаної на здобуття ОС «Бакалавр»
 за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»
 у Київському національному торговельно-економічному університеті

Представлена на рецензію випускна кваліфікаційна робота носить актуальний характер, вирізняється своєчасністю, оскільки присвячена питанню сталого розвитку спроможних органів місцевого самоврядування, розташованих в обласних центрах та містах, на прикладі Вінницької міської ради у м. Вінниця, яка є прикладом успішного спроможного органу місцевого самоврядування в Україні.

У процесі аналізу автором використовувалися теоретичні методи дослідження на основі використання Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», метод аналізу, синтезу, індукції та дедукції, порівняння, графічні методи, які дали змогу отримати чітке уявлення про об'єкт досліджування і водночас наочно зобразити його складові.

Метою дослідження є розгляд теоретичних засад адміністративно-процедурної діяльності органів місцевого самоврядування, обґрунтування та аналіз принципів її використання, а також пропозиції шляхів вдосконалення сфери сервісної діяльності органів.

Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та переліку посилань на використані інформаційні джерела.

Перший розділ висвітлює питання організаційних засад діяльності Вінницької міської ради та результати самооцінки рівня діяльності органу місцевого самоврядування.

У другому розділі визначено шляхи вдосконалення надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування та можливі напрями їх розвитку, а також розглянуто зарубіжний досвід механізму надання адміністративних послуг та розроблено рекомендації щодо його розширення.

Результати проведеного дослідження можуть бути використані органами місцевого самоврядування, які тільки почали свій шлях розвитку та створення Центру надання адміністративних послуг після січня 2022 року.

Випускна кваліфікаційна робота відповідає вимогам, виконана у повному обсязі і заслуговує на позитивну оцінку, а її автор Масютенко Анжеліка Ахмедівна на отримання кваліфікації бакалавра відповідно до обраної спеціальності.

Рецензент:

к.е.н., доцент кафедри менеджменту
та адміністрування Вінницького
торговельно-економічного інституту КНТЕУ

