

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему :

«Сервісна діяльність органів місцевого самоврядування»

Студентки 4 курсу, 13 групи,
Спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

Басанець
Юлії
Володимирівни

Науковий керівник
канд. держ. упр

Мірко
Наталія
Вікторівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2022

Державний 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 _____

«01» грудня 2021 р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентові Басанець Юлії Володимирівни

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«Сервісна діяльність органів місцевого самоврядування»**

Затверджена наказом ректора від «26» листопада 2021 р. № 3884

2.Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 05.06.2022

3.Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): є дослідження сучасного стану здійснення публічно-сервісної діяльності Яготинською міською радою, м. Яготин

Об'єкт дослідження: процес надання адміністративних послуг на прикладі ЦНАП Яготинської міської ради.

Предмет дослідження: теоретико-методичні та прикладні основи механізму надання адміністративних послуг у регіоні.

4.Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. Оцінка стану здійснення публічно-сервісної діяльності

Яготинською міською радою, м. Яготин

1.1.Сучасний стан здійснення сервісної діяльності Яготинською міською радою, м. Яготин.

1.2.Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг

РОЗДІЛ 2. Удосконалення державної політики в розбудові сервісної держави

2.1.Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами публічної влади за допомогою цифрових комунікацій

2.2.Ризики у сервісному обслуговуванні населення державою, пов'язані з боротьбою з поширенням коронавірусної хвороби, та шляхи їх подолання.

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

5.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 20.11.2021	20.11.2021
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 05.01.2022	05.01.2022
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.03.2022	20.03.2022
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.04.2022	20.04.2022
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи	До 23.05.2022	23.05.2022
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 01.06.2022	01.06.2022
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	01-05. 06.2022	01-05. 06.2022
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 10.06.2022	До 10.06.2022

6.Дата видачі завдання «01» грудня 2022 р.

7.Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) Мірко Н.В

8.Гарант освітньої програми Головня Ю.І.

9.Завдання прийняв до виконання студент Басанець Ю.В

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

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Потребою сьогодення стає надання сервісної діяльності органами місцевого самоврядування. Важливим у цьому плані є дослідження та узагальнення умов для отримання населенням країни якісних, своєчасних і адекватних реаліям адміністративних послуг.

В випускній кваліфікаційній роботі проведено дослідження механізму державного управління процесом надання адміністративних послуг та окреслено напрями його удосконалення. В ході дослідження вирішено низку задач: проаналізовано законодавче регулювання процесу надання адміністративних послуг; узагальнено організаційний механізм надання адміністративних послуг у ЦНАП Яготинської міської ради та розроблено практичні рекомендації, щодо вдосконалення роботи центру.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи підпорядкований поставленій у роботі меті. Завдання поставлені в роботі виконані в повному обсязі, що підтверджено висновками.

Випускна кваліфікаційна робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Зауваження, які відмічались науковим керівником виправлені. Робота написана на достатньому науковому рівні, є самостійним дослідженням студентки, розкриває обрану тему. Вважаю, що випускна кваліфікаційна робота заслуговує позитивної оцінки, а її автор, Басанець Юлія Володимирівна, на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи Мірко Н.В.

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

11.Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Басанець Юлії Володимирівни може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна

«10» червня 2022 р.

Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Оцінка стану здійснення публічно-сервісної діяльності Яготинською міською радою, м. Яготин.....	6
1.1. Сучасний стан здійснення сервісної діяльності Яготинською міською радою, м. Яготин.....	6
1.2. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг.....	15
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В РОЗБУДОВІ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ.....	24
2.1. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами публічної влади за допомогою цифрових комунікацій.....	24
2.2. Ризики у сервісному обслуговуванні населення державою, пов'язані з боротьбою з поширенням коронавірусної хвороби, та шляхи їх подолання.....	35
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	47

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В Україні здійснюється децентралізація та реформа своєї адміністративної системи. Тому одним із найважливіших пріоритетів реформи є створення, розвиток та вдосконалення адміністративних послуг та формування оптимальної мережі Центрів надання адміністративних послуг. Розширення мережі центрів надання адміністративних послуг сприяє передачі більшої кількості повноважень органам місцевого самоврядування щодо надання ширшого спектру державних послуг, підготовки відповідних приміщень та формування відповідної інфраструктури надання послуг, зокрема в новостворених об'єднаних територіальних громадах, тим самим забезпечуючи адміністративні послуги ближче до потреб замовника. Достатня робота Центрів надання адміністративних послуг має базуватися на стандартних підходах та конкретних критеріях, таких як: забезпечення топ-переліку державних послуг, доступність та якість державних послуг, затверджені документи, навчений персонал, наближення адміністративних послуг до потреб клієнтів через відкриття територіальних підрозділів та віддалених робочих місць.

Об'єктом дослідження випускної кваліфікаційної роботи є процес надання адміністративних послуг на прикладі ЦНАП Яготинської міської ради .

Предметом випускної кваліфікаційної роботи є теоретико методологічні та прикладні засади механізму надання адміністративних послуг у регіоні.

Метою дослідження – дослідження механізмів державного управління процесами надання адміністративних послуг та окреслення напрямів їх удосконалення та практичного застосування, зокрема в Яготинській міській раді.

Для досягнення зазначеної мети було вирішено такі завдання:

1. Дослідити функціонування центру надання адміністративних послуг Яготинської міської ради;
2. Провести аналіз нормативної бази, щодо реалізації механізму державного

управління у сфері надання адміністративних послуг;

3. Розробити напрями удосконалення механізму державного управління у сфері надання адміністративних послуг.

4. Розробити рекомендації щодо вдосконалення діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) зокрема у Яготинській міській раді, з ідентифікацією та оцінкою їх впливу на якісні і кількісні результати функціонування.

При здійсненні випускної кваліфікаційної роботи були використані наступні *методи* дослідження: теоретичний аналіз джерел, порівняльний аналіз, аналіз державної звітності.

Інформаційною базою дослідження є законодавство України, статистичні дані державних органів України та міжнародних організацій, дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених, матеріали міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференцій, аналітичні огляди, дані Державної служби статистики України, інформація міністерств та інших органів державної влади, праці вітчизняних та зарубіжних науковців, а також інформаційні ресурси з мережі «Internet».

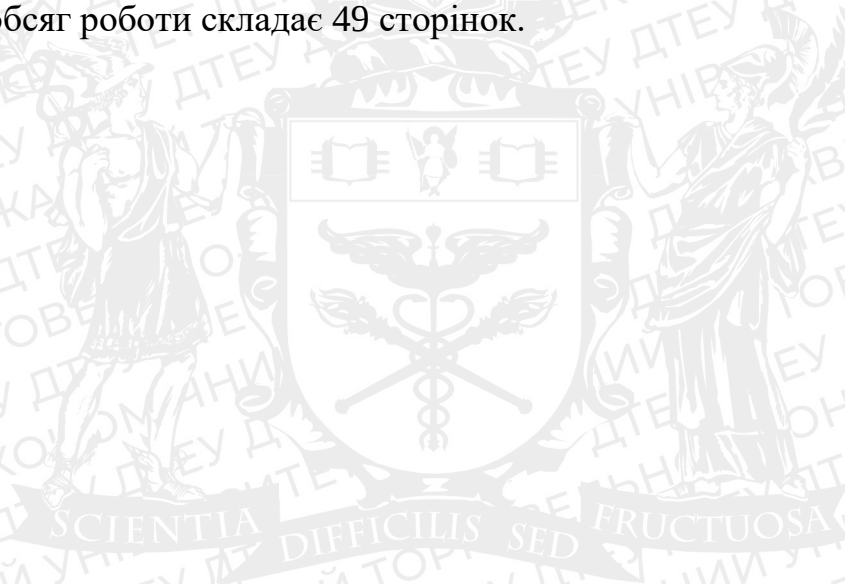
Практична цінність полягає в тому, що проаналізувавши слабкі сторони управління ЦНАП, були отримані висновки про їхню ефективність, дані конкретні рекомендації щодо їх вдосконалення.

У першому розділі розглянуто сучасний стан та напрями розвитку центру надання адміністративних послуг у Яготинській міській раді та проведено аналіз нормативної бази щодо реалізації механізму державного управління у сфері надання адміністративних послуг.

У другому розділі роботи надано рекомендації щодо удосконалення механізму державного управління у сфері надання адміністративних послуг, та окреслено напрями його удосконалення, проведено аналіз зарубіжного досвіду удосконалення надання адміністративних послуг та рекомендації щодо вдосконалення діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)

зокрема у Яготинській міській раді. Була проведена робота щодо оновлення інформації в розділі «Центр надання адміністративних послуг» на офіційному сайті Яготинської міської ради. Висвітлено новий перелік адміністративних послуг, оновлені графіки прийому громадян, інформацію про місцезнаходження та часи прийому суб'єктів звернення у віддалених робочих місцях.

Структура та обсяг випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел з 31 найменувань та додатків. Матеріали роботи містять 4 рисунка та 2 таблиці. Загальний обсяг роботи складає 49 сторінок.



РОЗДІЛ 1. Оцінка стану здійснення публічно-сервісної діяльності

Яготинською міською радою, м. Яготин

1.1 Сучасний стан здійснення сервісної діяльності Яготинською міською радою, м. Яготин

Сучасне управління системою надання адміністративних послуг спрямовано на становлення та розвиток європейських принципів та створення сприятливих умов реалізації громадянами своїх прав, свобод та законних інтересів, а також подолання бар'єрів у взаємодії органів державного управління та громадянського суспільства. Проте сферу надання адміністративних послуг протягом багатьох років характеризує:

- відсутність нормативно-правового визначення принципів функціонування цієї системи;
- занадто велика кількість адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам;
- подрібнення адміністративних послуг на кілька платних послуг та залучення до їх надання сторонніх організацій;
- збільшення кількості платних послуг, супутніх адміністративним послугам ;
- складність процедур надання адміністративних послуг;
- практика делегування управлінських функцій, що належать виключно до повноважень органів державного управління, іншим структурам, які переслідують максимізацію комерційних доходів [7].

Метою адміністративної діяльності є забезпечення безперебійного виконання процесів організації шляхом координації людей, які беруть участь у процесах, та надання їм інформації, необхідної для виконання їхніх завдань. Адміністрація займається збором, обробкою та передачею інформації. Практично всі, хто працює в організації, беруть участь в управлінській діяльності. Навіть ті, хто не займає жодної керівної посади, беруть участь у

отриманні письмових чи усних інструкцій та звітності про результати своєї роботи.

За інформацією Міністерства економіки України, станом на 01.01.2020 р. в Україні налічувалося 778 ЦНАПів, зокрема утворених районними державними адміністраціями – 441; містами районного значення, сільськими, селищними радами – 134; обласними центрами та м. Київ – 69; містами обласного значення – 135. Ця мережа збільшується і вдосконалюється як сучасний майданчик для взаємодії суспільства та влади у форматі «запит – відповідь – послуга» [8].

Найбільша кількість центрів надання адміністративних послуг утворена в Дніпропетровській області, адже тут працює 57 таких центрів. Найменша кількість центрів надання адміністративних послуг утворена в Чернівецькій області – 19 [5].

Загальні оцінки роботи ЦНАП покращали у 2015 року позитивно роботу ЦПАУ оцінювали 82% респондентів, а негативно – 5%. У 2019 році позитивна оцінка зросла до 90,9%, а негативна знизилася до 2%. Також у 2015 році гостинністю працівників у ЦНАП задоволені були 92% відвідувачів (9% незадоволених), а у 2019 році – 95,9% та 4,1% відповідно. Рівнем компетентності співробітників ЦНАП у 2015 році були задоволені 91%, незадоволені – 9%, а у 2019 році – 95% та 5% відповідно. Більше абсолютних позитивних оцінок (“дуже добре”) від громадян, які зверталися до ЦНАП (які мають належний рівень інтегрованості послуг), отримали ЦНАП у Вінниці (84%), Чернівцях (85%), Івано-Франківську (76%), Києві (76%), Луцьку (76%), Рівному (75%) [5].

Департамент надання адміністративних послуг Яготинської міської ради є виконавчим органом Яготинської міської ради та створюється відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» для виконання повноважень, віднесених до відання виконавчих органів Яготинської міської ради щодо надання адміністративних послуг.

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг Яготинської міської ради (далі – ЦНАП) спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом Open space у форматі «Прозорий офіс», що дає можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів [23].

Метою створення Центру, по-перше, є прагнення покращити обслуговування населення, по-друге – це всебічний доступ до адміністративних послуг, які надаються структурними підрозділами виконавчих органів Яготинської міської ради та територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади.

Основним завданням ЦНАП є – своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню.

Прийом громадян суб'єктами надання адміністративних послуг, в приміщенні ЦНАП, здійснюється відповідно до затверджених графіків та спільних узгоджених рішень про співпрацю.

Звернувшись до ЦНАП, відвідувачі мають змогу:

- отримати адміністративні послуги в приміщенні з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою загального користування для осіб з обмеженими фізичними можливостями, з обладнанням столиком для пеленання, дитячим куточком та місцем для візочків, з вільним доступом WI-FI та облаштованим робочим місцем з виходом у мережу інтернет;
- здійснити оплату платних адміністративних послуг через POS-термінал;
- перевірити достовірність даних щодо реєстрації місця проживання осіб, визначення сімейного стану, інформації про присвоєння ідентифікаційного коду, шляхом зчитуючого пристрою ID-READER.
- ознайомитись із переліком адміністративних послуг;

- визначитись із переліком необхідних документів для отримання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру;
- отримати адміністративні послуги, а також оформити документи дозвільного характеру, необхідні для започаткування та ведення підприємницької діяльності.

Затверджений перелік адміністративних послуг налічує 181 адміністративну послугу, які можна отримати у головному офісі ЦНАП та 94 адміністративні послуги у новоутворених віддалених робочих місцях.

З метою покращення організації надання адміністративних послуг, створення сучасних, зручних, комфортних та доступних умов щодо отримання необхідних та затребуваних громадянами послуг, у лютому 2018 року створено віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП у спільному сервісному центрі. [23].

Так, вже у жовтні місяці цього року було встановлено найбільшу кількість наданих послуг, а саме:

- реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень в кількості 618 шт;
- реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб підприємців в кількості 158 шт;
- реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб - 673;
- надання адмінпослуг в сфері Державного земельного кадастру - 238;
- надання адмінпослуг в сфері державної реєстрації громадських формувань – 14. [23].

Загалом у ЦНАПі за жовтень місяць надано 1701 адміністративні послуги.

Окрім питань надання адміністративних послуг, до ЦНАПу активно звертаються за консультаціями у різних сферах життя.

Ефективна робота ЦНАПу полягає не тільки в якісному наданні безпосередньо адмінпослуги, але й в якісному обслуговуванні.

75,8% респондентів зверталися до ЦНАП, щоб отримати конкретну послугу. І 25,8% зверталися до ЦНАП для отримання інформації та консультації. 72% респондентів повністю вирішили питання, з яким вони зверталися до ЦНАП. А 22% відзначили, що питання не вирішене, але перебуває у процесі вирішення. Для вирішення завдання громадянам достатньо було одного або двох візитів до ЦНАП – 54,9% та 31,9% відповідно [5].

Логічно зростає кількість людей, які зверталися до ЦНАП – 48% тих, хто знає про ЦНАП. У 2015 році цей показник складав 35%. 81% задоволені послугами, отриманими в ЦНАП, та 10% незадоволені. 5% населення вже користувалися адміністративними послугами онлайн. Найчастіше використовувалися послуги Мінсоцполітики, що пов'язано з великою кількістю звернень за послугами соціального характеру. У більшості досліджених сфер основні групи найпопулярніших серед громадян послуг: послуги з реєстрації місця проживання надаються у 93% досліджених ЦНАП до об'єднаних територіальних громад (ВТО) та 85% міських ЦПАУ; послуги з реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також з реєстрації прав на нерухомість надаються у 91% ЦНАП міст та ВТО. Нерівномірним є рівень інтеграції послуг із закордонних та внутрішніх паспортів у формі картки. Зазначені послуги надаються у 75% досліджених міських ЦНАП та 25% ЦНАП в ОТО. Найбільш проблемні для інтеграції в ЦНАП нові групи послуг, зокрема соціальної та пенсійної сфер, РАГС, реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія. При цьому високий рівень інтегрованості соціальних послуг (65%) та пенсійних послуг (60%) демонструють ЦНАП у ВТО. У міських ЦНАП ці показники значно нижчі і дорівнюють 47% та 23% відповідно. Адміністративні послуги з реєстрації актів цивільного стану (ЗАГС) надаються приблизно у половині досліджених ЦНАП (53% міських та 50% сільських ЦПАУ). Але у

міських ЦНАП може відрізнитись перелік конкретних послуг сфери РАГСу. І на низьку динаміку інтеграції послуг сфери РАГС у містах особливо впливає той факт, що ці повноваження досі належать до компетенції Міністерства юстиції [18].

Враховуючи проведення у 2016 році реформування системи надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації суб'єктів господарювання та передачу органам місцевого самоврядування повноважень щодо надання послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та попри на існуючі проблеми, Управління державної реєстрації надає відповідні послуги відповідно до принципів відкритості та прозорості, оперативності та своєчасності, доступності та зручності для заявників [21].

У сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб з 04.04.2016 виконавчим органам сільських, селищних, міських рад делеговано повноваження у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб.

Коли була запроваджена в Україні ситуація з метою запобігання поширенню COVID-19, надавачі послуг швидко адаптувалися до даних подій, тому що розуміють, що отримання документу не може бути важливішим за людське життя.

В м. Яготин за отриманням паспортних послуг ви можете звертатися до терпідрозділів ДМС, а щодо послуг з реєстрації народження дитини, смерті – до РАЦС [31].

Але і терпідрозділи ДМС, і відділи РАЦС працюють за окремо встановленими графіками роботи, тож спершу варто звернутися на гарячу лінію.

Був запущений портал Дія, на якому доступні послуги з відкриття, закриття та зміни даних ФОП, а також ще понад 20 послуг, отримання яких здійснюватиметься безпосередньо через інші портали.

Зокрема, серед сервісів, на які портал Дія переадресовує, є оформлення допомоги при народженні дитини, замовлення індивідуального номерного знаку, оформлення ліцензії на послуги з автоперевезень тощо. Кабмін ухвалив перелік з 25 адміністративних послуг, які мають надаватися в Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) під час карантину. [31].

Серед них – паспортні послуги, комплексний сервіс е-Малятко для батьків новонароджених, реєстрація чи зняття місця проживання, оформлення субсидій, допомоги при народженні, усиновленні дитини та інші [31].

Окрім цього, на сайті Головного Сервісного Центру МВС можна дистанційно зареєструвати авто, але отримати документи необхідно буде у Сервісному центрі за попередньо встановленим часом.

Карантин став не зручною обставиною для державних органів, і для бізнесу, і так само і громадян. Але водночас він дає нам можливість переглянути, куди ми витрачаємо час, і також переглянути пріоритети.

Отже, Мінцифра обов'язково завершить розпочате і створить державу у смартфоні, щоб українці назавжди забули про черги та бюрократичний хаос. Тоді жодна криза не зможе застати нас зненацька.

Ми вивчили інформацію та документацію кожного Центру надання адміністративних послуг з відкритих джерел (насамперед веб-ресурси). Органи місцевого самоврядування надали додаткову інформацію на запити експертів.

Також ми досліджували умови роботи в Центрах надання адміністративних послуг, огляд приміщень (з точки зору зручності для відвідувачів, зокрема осіб з особливими потребами), спілкування з представниками.

Протягом липня-серпня 2019 року посадовці зазначених міст та об'єднаної територіальної громади провели самооцінку діяльності Центрів надання адміністративних послуг за методикою, що застосовувалася у травні-червні 2019 року. Заповнені посадовими особами анкети були оброблені та проаналізовані експертами за наданою інформацією та документами.

Розглянемо зведену таблицю оцінки діяльності Центру надання адміністративних послуг у таблиці 1.1

Таблиця 1.1

Зведені результати оцінки Центру надання адміністративних послуг у місті Яготин

Критерії	Максимальний бал	Середній бал	Фактичний бал / Максимальний бал * 100%
Відповідність Центру надання адміністративних послуг приміщення зі встановленими стандартами (мінімум 100 м ² , максимум 513 м ²)	5	2,67	53,33
Фактична кількість адміністраторів у Центр надання адміністративних послуг (максимум - 18 осіб)	5	4,00	80,00
Кількість наданих адміністративних послуг на 1л адміністратор на рік (мінімум 700)	5	4,00	80,00
Наявність інфраструктури для людей з обмеженими можливостями (пандус, кнопка виклику, туалет тощо)	5	1,33	26,67
Технологічно розвинені робочі місця адміністратора (комп'ютер, ксерокс, принтер тощо)	5	5,00	100,00
Кількість видів адміністративних послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг та регулюється відповідним законодавством (максимум 260)	5	4,00	80,00
Вільний доступ громадськості до підзаконних актів, нормативних актів, робіт графіки, інформаційні картки для отримання адміністративних послуг та інформаційні стенди	5	5,00	100,00
Кількість звернень до Центру надання адміністративних послуг / надані адміністративні послуги (максимум 16000/15000)	5	4,00	80,00
Зміст веб-сайту/веб-сторінки Центру надання адміністративних послуг, що містить повну інформацію про нього діяльності	5	3,00	60,00
Надання супутніх послуг, зокрема, здійснення оплати цих послуг (готівковий, безготівковий, платіжний). термінал)	5	2,33	46,67

Відгуки громадськості, суб'єктів господарювання та представників надавачів адміністративних послуг про роботу Центрів надання адміністративних послуг, зареєстрованих у встановленому порядку протягом попереднього календарного року до дати проведення конкурсу (скринька скарг та пропозицій, позитивний відгук)	5	3,67	73,33
Використання нововведень в адміністративній службі Центр забезпечення практичної роботи	5	3,67	73,33
Чи отримував Центр надання адміністративних послуг допомогу від місцевих або міжнародних програм технічної допомоги для модернізації чи створення Центру надання адміністративних послуг? Якщо так, то в яких? (ЄС / ПРООН, U-LEAD з Європою, GIZ, DOBRE, Прозорий офіс)	5	1,67	33,33
Чи раніше Центр надання адміністративних послуг брав участь у конкурсах? Якщо так, то в яких і яке саме місце зайняв Центр?	5	1,67	33,33
70		46,00	65,71

Джерело складено на основі [31,14]

Також у центрі проводиться робота щодо оновлення інформації в розділі «Центр надання адміністративних послуг» на офіційному сайті Яготинської міської ради. Висвітлено новий перелік адміністративних послуг, оновлені графіки прийому громадян, інформацію про місцезнаходження та часи прийому суб'єктів звернення у віддалених робочих місцях.

Ведеться робота щодо приведення у відповідність до нормативно-правових актів інформаційних та технологічних карток.

З метою організації якісного наповнення Єдиного державного реєстру адміністративних послуг для відображення їх на Гіді, який розміщено на офіційному порталі ДІА проведено роботу щодо підготовки списку адміністративних послуг, які надаються Тростянецькою міською радою.

Начальником відділу щомісяця проводиться робота щодо моніторингу наданих адміністративних послуг адміністраторами ЦНАП.

Вся робота в ЦНАП спрямована на якісне обслуговування населення за якомога коротший термін без порушення законодавства. Центр постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів та високу якість обслуговування.

1.2. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг

Створення структури державного управління орієнтованої на потреби громадян, бізнесу можливо лише на шляху перетворення її у відкриту систему, взаємодіючу із громадянами та їхніми об'єднаннями та до їх потреб і запитів.

В умовах формування соціальної держави особливу актуальність і соціальну значимість здобувають питання, пов'язані з підвищенням ефективності діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування з надання державних послуг. При цьому особлива увага повинна бути сконцентрована на забезпеченні відкритості, а також в умінні вести конструктивний діалог органів влади із суспільством, для того щоб подолати стіну взаємного відчуження влади від громадян. Модернізація державної влади повинна відбуватися у напрямку створення клієнт орієнтованої системи державного управління, яка буде елементом механізму соціально-політичного захисту населення, фактором підвищення його соціальної і політичної активності [13]. Однак створення структури державного управління більше орієнтованої на потреби громадян, бізнесу можливо лише на шляху перетворення її у відкриту систему, взаємодіючу із громадянами та їхніми об'єднаннями, чуйну до їх потреб і запитів.

У сучасній Україні були зроблені принципові кроки до переходу в ринкову економіку й глибокого реформування системи суспільних відносин, що у

підсумку стало необхідною умовою переходу до соціальної держави, яка ставить перед собою завдання досягнення добробуту її громадянами. Головними кроками на цьому шляху в Україні стали:

- зміна структури власності;
- демонтаж адміністративно-розпорядницької системи;
- лібералізація економіки, фінансів, виробництва й торгівлі;
- активізація підприємницької діяльності громадян;
- формування реального ринку товарів і послуг, зникнення дефіциту. [9].

Перетворення, які відбуваються у країні в системі влади, повинні привести до того, що кожний громадянин буде не тільки знати, але й мати можливість реально вимагати той рівень і ту якість послуг, які йому зобов'язані надати конкретні рівні влади [13]. Отже, розбудова громадянського суспільства, як системи суспільних відносин, що сприяють реалізації природних прав людини на основі самоорганізації й самоврядування, буде залежити від ступеня розвиненості послуг, які надаються населенню органами влади.

Адміністрування регулюється правилами (оперативними інструкціями або процедурами), які прописують або рекомендують, хто що і в якому порядку має робити в кожному типі процесів. Правила можуть існувати в письмовій формі або як традиція. Їх навіть можна включити в комп'ютеризовані інструменти.

Для здійснення адміністративної діяльності люди використовують інструменти. Типовими інструментами тут є канали зв'язку, наприклад, пошта, електронна пошта, телефон, чати та засоби зберігання інформації, наприклад, папки, полиці, коробки, комп'ютерні сервери, інформаційні системи тощо.



Рис.1.1. Оцінка адміністративної якості [13]

Оскільки кінцевою метою адміністрування є забезпечення безперервного виконання процесів організації, якість адміністрування має вимірюватися тим, наскільки гладко відбуваються процеси насправді. Плавний біг означає рівномірний темп і без зайвих затримок і зупинок. При оцінці плавності слід використовувати наступний тип критеріїв:

- Тривалість часових розривів між заходами «зроби це в реальному світі», які не можуть бути пов'язані з зовнішніми факторами. Чим менше розривів, тим краще адміністративна якість.
- Імовірність того, що процес зупиниться і буде забутий. Чим менше шансів, тим краще адміністративна якість.

Перший критерій, наведений вище, означає, що адміністративна якість вимагає ефективності. Час, який витрачається на адміністративну діяльність, слід звести до мінімуму, інакше розриви між діями «зроби це» в реальному світі можуть стати занадто тривалими:

Тобто кажучи, адміністративну якість можна оцінити за трьома параметрами:

- Якість та оперативність спілкування. Якість гарантує, що вся необхідна одержувачу інформація передається йому правильно. Ефективність гарантує, що час, необхідний для спілкування, зведено до мінімуму. Цей час, окрім часу на передачу технічної інформації, включає час, необхідний для пошуку всієї

інформації, яку необхідно передати, і час, необхідний для осмислення отриманої інформації.

- Якість та ефективність зберігання та пошуку інформації. Якість гарантує, що вся відповідна інформація, пов'язана з процесом, зберігається та може бути отримана. Ефективність забезпечує розумний час, необхідний для зберігання та отримання інформації.
- Якість та ефективність контролю за процесами. Якість гарантує, що будь-який процес, який потребує уваги, отримує його. Наприклад, якщо є термінове завдання, призначене людині, яка не може його виконати, його слід призначити комусь іншому. Ефективність гарантує, що потреби уваги будуть виявлені та вчасно задоволені.

Наведені вище параметри не є незалежними; навпаки, вони внутрішньо взаємопов'язані. Наприклад, низька якість або ефективність зв'язку може призвести до того, що інформація, що стосується процесу, не буде негайно надіслана для зберігання. Без оперативності та високої якості зберігання та пошуку інформації неможливо досягти якості та ефективності комунікації. Знайти інформацію, яку потрібно надіслати, буде потрібно занадто багато часу, і надіслана інформація може бути неповною, помилковою або невідповідною. Контроль над процесами можна отримати лише в тому випадку, якщо інформація, що стосується процесів, передається, зберігається та стає доступною для тих, хто відповідає за вирішення проблем [29].

У запущених процесах беруть участь три компоненти: люди, правила та інструменти. Розуміння причин недостатньої якості вимагає аналізу кожного з цих компонентів, а саме:

- Люди, точніше їх адміністративну компетенцію. Наскільки добре вони знають і розуміють правила? Чи завжди вони дотримуються їх? Чи вміють вони користуватися інструментами?

- Правила. Чи існують правила в письмовій формі чи як традиція? Чи легко їх зрозуміти та інтерпретувати? Чи є у них неоднозначність? Чи забезпечують вони достатній рівень керівництва? Чи допускають вони гнучкість, чи надзвичайно жорсткі?
- Чи є інструменти сучасними та ефективними?

Аналіз кожного компонента, безумовно, дасть певні підказки щодо покращення. Наприклад, якщо адміністративна компетентність працівників низька, слід розробляти та проводити навчальні секції. Якщо правила існують лише як «традиція», вони мають бути чіткими, наприклад, написані та опубліковані в Інtranеті. Якщо правила сформульовані погано, занадто розпливчасті або не дають достатньо вказівок, їх слід переписати. Якщо інструменти старомодні, їх можна поміняти на більш сучасні.

Однак покращення кожного компонента окремо може не мати або незначний вплив на адміністративну якість. Нам потрібно переконатися, що всі компоненти синхронізовані один з одним. Зміна інструментів без зміни правил може не мати жодного ефекту або навіть мати протилежний ефект. Наприклад, запровадження електронної пошти замість паперової передачі може створити неконтрольований потік документів, який може звести нанівець усі наслідки отримання швидшого каналу зв'язку! Правила спілкування повинні бути адаптовані до нових інструментів, щоб отримати максимальний ефект від інвестицій в нові інструменти. Більше того, нові правила мають бути чітко донесені до працівників, щоб вони не тільки знали, як технічно поводитися з новими інструментами (наприклад, електронною поштою), а й як використовувати їх відповідно до правил у своєму власному робочому середовищі.

«Розривне» вдосконалення пов'язане з інновацією, яка радикально змінює спосіб виконання речей. У разі адміністрування, деструктивне означає радикальну зміну всіх трьох компонентів, а саме: інструментів, правил та

адміністративної компетенції з метою значного покращення адміністративної якості.

Радикальні зміни можуть бути ініційовані появою абсолютно нових інструментів, що вимагатимуть тотального перегляду правил та перепідготовки людей. Це також може бути ініційовано новими ідеями щодо того, як має працювати адміністрація (правила). Для цього знадобиться розробка нових інструментів, перепідготовка людей. Нове покоління працівників із абсолютно іншими наборами цінностей може вимагати переосмислення того, які інструменти слід використовувати, а також як правила формулювати й нав'язувати. У майбутньому для найму молоді може знадобитися установка чат-програм через офіс, а також суворо встановлена система правил, щоб запобігти їх недисциплінованості.

Обговорення, представлені в цьому документі, мають на меті служити вказівками для проектів, які стосуються оцінки та покращення адміністративної якості.

Перша місія проекту оцінки полягає в тому, щоб зрозуміти, наскільки добре працює комунікація, зберігання та пошук інформації, і наскільки організація, про яку йдеться, має контроль над своїми процесами. Це можна зробити шляхом аналізу способів спілкування людей та обміну інформацією під час виконання адміністративних дій, а також способів зберігання та отримання інформації. Рівень контролю можна визначити шляхом дослідження того, скільки процесів «зависає» і скільки часу (в середньому) потрібно для того, щоб таке «зависання» було виявлено та впоралося з ним.

Наступне завдання проекту оцінки полягає в тому, щоб зрозуміти причини, чому адміністративна якість є незадовільною, шляхом дослідження кожного компонента окремо: адміністративних компетенцій, правил та інструментів. Останнім етапом є перевірка, чи синхронізовані компоненти, наприклад, правила

використовують усі можливості, надані інструментами, і враховують усі можливі наслідки використання інструментів.

Характер проекту вдосконалення залежить від підходу: поступове вдосконалення чи руйнівний. Якщо перевага віддається поступовому вдосконаленню, першим завданням є синхронізація існуючих компонентів. Налаштуйте правила до вже існуючих інструментів або/або введіть інструменти, які краще відповідають існуючим правилам. Навчіть персонал, як використовувати інструменти у зв'язку з правилами, або змініть правила та інструменти, щоб вони краще підходять для людей, які зараз працюють у компанії/організації. Наприклад, запровадити більше комп'ютерних гаджетів, щоб задовольнити звички молодого покоління, таким чином, зробити адміністрування більш привабливим для них. Останнє само по собі може сприяти покращенню адміністративної якості. Наступним завданням після синхронізації є планування поетапних змін у правилах та/або інструментах, враховуючи, що всі три компоненти мають бути синхронізовані на кожному кроці.

Якщо перевага віддається «підривному» підходу, першим завданням буде знайти більш ефективні інструменти та правила пристроїв, які б повністю використали їх ефективність. Крім того, придумайте або знайдіть кращу систему правил, а також знайдіть або розробіть інструменти, за допомогою яких вона може працювати на практиці. Потім пристрій тренувальних програм, і ретельно плануйте «стрибок». Швидше за все, проект вимагатиме впровадження нових комп'ютеризованих інструментів, що супроводжується істотною зміною операційних інструкцій. Впровадження такого роду інструментів вимагає самостійного проекту.

Основне занепокоєння щодо автоматизації надання публічних послуг стосується випадків, коли рішення потрібно виносити на розсуд працівника. Наприклад, для багатьох соціальних служб законодавчу базу для оцінювання ситуації необхідно тлумачити стосовно кожного конкретного випадку, а це

передбачає ухвалення рішень індивідуально. З одного боку, автоматизація цих послуг призводить до зменшення прояву корупційних ризиків, проте з іншого боку для «нетипових» громадян ці послуги перестануть бути доступними. Намагаючись зрозуміти принципи надання електронних послуг, важливо відрізнити зміни, які впроваджуються при наданні послуги в офісі та онлайн.[17]. При застосуванні електронної послуги використовуються запрограмовані системи, на відміну від публічного службовця-співрозмовника, з яким можна було обговорювати та домовлятися про публічні послуги. Якщо громадянин взаємодіє з автоматизованими системами, де рішення ухвалюються відповідно до певних алгоритмів, то інколи може бути незрозуміло, до кого звертатися, щоб отримати пояснення про конкретні рішення. Тому публічні службовці, які далі продовжують працювати з людьми, можуть допомогти розтлумачити ситуацію та розв'язати питання. Важливим є забезпечення балансу між застосуванням технологій для оптимізації процесів і залученням публічних службовців до спілкування з громадянами. Крім того, нові технології змінюють користувача публічної послуги.

Справді, запровадження е-послуг може збільшити доступ до публічних, у т. ч. адміністративних, послуг для громадян, яким раніше було важко взаємодіяти з публічними інституціями через інвалідність або хворобу. Проте важливо створити такі умови, щоб через використання технологій не виключити іншу категорію громадян, яким буде важко скористатися нею. Досвід багатьох країн свідчить, що надання адміністративних послуг в е-формі потребує багатоаспектного підходу, оскільки важливими є не лише наявність і зручність розроблених онлайн-інструментів, а й готовність мешканців їх використовувати.

Зокрема, йдеться і про наявність у громадян необхідних навичок, засобів е-ідентифікації, доступу до інтернету та засобів інформатизації; довіру до е-послуг і захист приватності. Неврахування цих факторів може спричинити низький відсоток користування громадянами е-послугами. Важливо підкреслити, що

працівники ЦНАП (Центрів Дія) стають опорою для функціонування, навчання та допомоги громадянам у програмах, де можна отримати публічні послуги шляхом самообслуговування, та пропагують.



РОЗДІЛ 2. Удосконалення державної політики в розбудові сервісної держави

2.1. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами публічної влади за допомогою цифрових комунікацій

Надання адміністративних послуг населенню є однією з першорядних функцій органів публічного управління на місцевому рівні. Варто погодитись з думкою кандидата юридичних наук, здобувача Інституту законодавства Верховної Ради України О. Буханевича, який стверджує, що лише через кількість та якість послуг, що надаються місцевими органами влади, громадяни в змозі оцінити наскільки ефективно можуть функціонувати ці органи та наскільки в загальні зможуть задовольняти жителів. Такий механізм наблизить цей процес до громади, та зробить оптимальну взаємодію суб'єктів надання послуг до споживачів. Послуги населенню мають надаватись на як можна нижчому рівні, а вищий рівень підключатиметься лише за умови необхідності вирішення питань, що виходять за межі компетенції першого [16]. При цьому кожен рівень починаючи від села і закінчуючи областю, повинні бути забезпечені фінансовими та людськими ресурсами настільки, щоб це допомогло вирішити місцеві питання, що будуть поставати перед ними. Формується збірний імідж органів публічного управління, оскільки громадяни не завжди розрізняють до якого саме виду послуг належить та чи інша дія, хто є її надавачем та до кого потрібно звертатись у разі незадоволення результатами роботи органу влади.

В Україні вже кілька років створюються інформаційні системи, здатні надавати електронні послуги ЦНАП в повному обсязі. Існує достатня база щоб були впровадженні ці електронні послуги. Було прийнято відповідні нормативні акти, розроблено інструкції та затверджено необхідні положення та рішення [11].

Існує декілька видів допомоги у ЦНАП. Найбільшим із них є державний бюджет – це і субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ, і Державний фонд

регіонального розвитку, – також є потужні міжнародні проекти технічної допомоги: «U-LEAD з Європою», GIZ, EGAP, DESPRO та ін. Значну фахову та фінансову підтримку в розбудові мережі ЦНАП надають європейські партнери в межах реалізації програми «U-LEAD з Європою». Загальний бюджет програми – понад 90 млн євро, і більша частина спрямовується саме на допомогу створення ЦНАП. Програма «U-LEAD з Європою» пропонує комплексний підхід і для ОТГ, і для громад, які в процесі об'єднання, і навіть для малих міст, для того щоб облаштувати інфраструктуру ЦНАП – приміщення, дизайнерські рішення, техніка, програмне забезпечення, меблі, кадрова підтримка, система оцінювання якості надання послуг.

Кабінет Міністрів України 1 жовтня 2019 року встановив остаточний перехід на електронний документообіг для державних органів влади. Але значно раніше 16 листопада 2016 року було прийнято розпорядження Кабінету Міністрів №918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». «Електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади». «Е-послуги надаються через Інтернет, тож доступні з дому чи офісу 24 години на добу та сім днів на тиждень. Таким чином, вони є зручнішими та швидшими за особисті візити та мінімізують ризики корупції.»[26].

Державне агентство з питань електронного урядування повинно було визначити найбільш важливі для громадськості публічні послуги, але з урахуванням реєстру послуг Європейського Союзу. «Урядовий портал» наразі передбачає в «Єдиному вікні» (можливість мати швидкий електронний доступ для отримання послуги адміністративної процедури, умов їх отримання та загальної відомчої інформації) отримання більш ніж 50 послуг, таких як:

отримання соціальної допомоги при народженні дитини, житлової субсидії, реєстрації підприємництва, питання пов'язані з будівництвом, громадянства та міграції та інші.[15].

Впровадження цифрових технологій для підвищення надання послуг населенню. За словами віцепрем'єр міністра, міністра цифрової трансформації Михайла Федорова «В Україні зараз – близько 800 ЦНАПів. Переважна більшість із них не мають інформаційних систем управління процесом надання послуг, які значно покращили б ефективність обслуговування громадян. Тому ми ініціювали впровадження типової системи для забезпечення єдиних високих стандартів роботи центрів по всій території країни».[1].

Державним агентством з питань електронного урядування для центрів надання адміністративних послуг у межах проекту EGOV4UKRAINE (проект підтримки програми ULEAD з Європою) було розроблено інформаційну систему «Вулик». Вона становить програмну сукупність методів удосконалення роботи ЦНАП, забезпечує автоматизацію діяльності адміністраторів центрів. Приклад оформлення рисунка наведено на рис. 2.1.

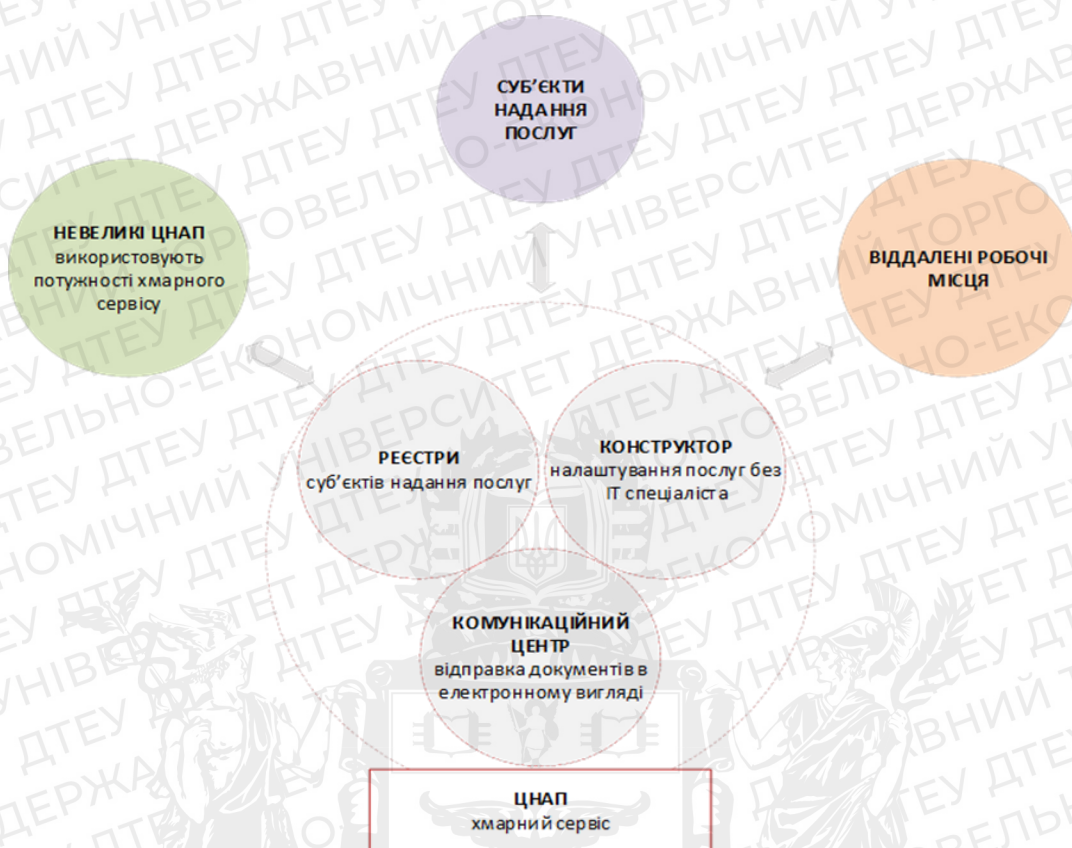


Рис.2.1. Схема роботи ПК «Вулик»

Для повноцінної роботи модулю «Вулик» до системи електронної взаємодії між державними реєстрами "Трембіта" необхідно, щоб якомога більше державних реєстрів були до неї вже підключені. «Вулик» має можливість взаємодії з електронним ресурсом "Трембіта". Таким чином у недалекому майбутньому ЦНАПи зможуть отримувати дані з урядових реєстрів та інформаційних апаратів суб'єктів надання адміністративних послуг через вищевказані системи. Однак серед ряду позитивних зрушень в процесі надання публічних послуг завдяки впровадженню цифрових технологій, є деякі нюанси. Для повноцінної роботи модулю «Вулик» до Системи електронної взаємодії між державними реєстрами "Трембіта" необхідно, щоб якомога більше державних реєстрів були до неї вже підключені.

Прагнення державних органів влади до здійснення інформаційно-відомчого обміну на нормативному, організаційному та технічному рівнях для покращення обслуговування громадян при наданні адміністративних послуг.

Створити єдиний інформаційний реєстр з пов'язаними між собою службами. Таким чином ми нарешті залишимо безкінечний, непрактичний, бюрократичний паперовий документообіг в минулому.

З метою забезпечення виконання статті 37 Закону України 280/97-ВР, «Про місцеве самоврядування в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 № 207 «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру», статті 11-2 Закону України № 1382-IV, «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні», у 2016 р. Україною було впроваджено електронну базу даних «Реєстр територіальної громади» (надалі Реєстр) [33].

Зараз в Україні відбувається процес розбудови нової системи міжвідомчої електронної взаємодії між усіма державними та приватними установами, підприємствами та організаціями, які належать до сфери їх управління. [6].

Початкове наповнення Реєстру інформацією відбувалось на підставі Постанови від 17 лютого 2016 року № 55 «Про Порядок одноразової передачі відомостей Державного реєстру виборців для створення реєстру територіальної громади» [39]. Персональні дані осіб з Державного реєстру виборців були на законній підставі використані для первинного наповнення бази, та для створення реєстрів територіальних громад даними державної системи обліку фізичних осіб.

Це дасть змогу зменшити кількість документів й інформації від суб'єкта звернення, прискорить процес надання послуги та зменшить витрати. Впроваджується процес прямого доступу на безоплатній основі до баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг без участі заявника.

Необхідність створення такого реєстру викликана необхідністю налагодження електронної оборотності даних стосовно реєстрації місця проживання між усіма населеними пунктами України.

Для подальшого розвитку електронних послуг у сфері надання адміністративних послуг необхідно завершити вивчення досвіду інших країн та звернути увагу на досвід регіональних розробок, які вже діють в Україні. Для конкретних позитивних змін у цьому напрямку Україні потрібно систематичне, всебічне бачення загальної картини та розуміння взаємопов'язаних процесів, що відбуваються в країні у сфері електронного врядування та надавачі цих послуг.

У органах місцевого самоврядування, потрібно підвищити якісну консультацію громадян з надання послуг, щоб була проведена інформаційно - роз'яснювальної роботи серед населення для проведення та надання послуг, для забезпечення функціонування цілодобової державної телефонної служби. З метою покращення якості надання адміністративних послуг населенню в центрах надання адміністративних послуг доцільно залучати інститути громадянського суспільства до моніторингу діяльності Центрів.

Складовими етапів розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні є:

- 1) наукове обґрунтування принципів, видів, форм і методів надання послуг органами публічної влади;
- 2) прийняття Закону України «Про адміністративні послуги»
- 3) підвищенням якості надання адміністративних послуг;
- 4) створенням центрів надання адміністративних послуг на міському та районному рівнях, заборонаю надання адміністративних послуг через підприємства[3].

Отже, хоча й існують певні розбіжності у тлумаченнях науковцями деяких понять системи надання адміністративних послуг, такі послуги мають надаватись у нормативно-правових межах [16].



Рис.2.2. Основні нормативно-правові акти, що регламентують надання адміністративних послуг в Україні [16].

З метою вдосконалення системи надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність з демократичними принципами та реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» необхідно передбачити створення сучасної нормативно-правової бази, насамперед, для визначення державної служби як інституту надання послуг населенню. Для цього потрібно:

- забезпечити доступ громадян до інформації необхідної для отримання адміністративних послуг;
- гарантувати неупереджений та об’єктивний розгляд заяв та звернень;
- зменшити необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг та безпідставно тривалі терміни їх надання [27].

Отже, механізм надання адміністративних послуг - це нормативно зафіксована послідовність сервісно-орієнтованих дій органів публічного управління, що відповідають їх компетенції, спрямована на набуття або припинення прав і обов’язків фізичних або юридичних осіб з за їх заявою та яка реалізується на засадах відкритості, відповідальності та справедливості. Можна сказати, що для більшої ефективності функціонування даного механізму розподіл компетенцій між різними органами публічного управління повинен

створювати сприятливі умови для вирішення проблемних питань на максимально нижчому рівні. Підсумовуючи вищевикладене, можна зазначити, що впровадження механізму надання адміністративних послуг є створенням кращих умов для функціонування державних органів із отримувачем цих послуг, а також дає можливість підвищити ефективність та якість роботи.

Світовий досвід свідчить про орієнтацію на громадянина та його інтереси. Саме з цієї причини можна визначити, що потребують удосконалення такі позиції, як якість надання послуг, які повинні відповідати таким критеріям, як ефективність, ввічливість, своєчасність тощо. Важливою є також організація доступності послуг. Це означає, що завдання полягає в тому, щоб максимально полегшити спілкування; можна легко знайти інформацію про цікаву установу, отримати інформацію про адреси, веб-сайт, підтримувати зв'язок; доступність постачальника комунальних послуг (зручне розташування, доступність для інклюзивних громадян, можливість планування часу).

Рисунок 2.3 відображає взаємодію необхідних умов для функціонування ефективних механізмів надання адміністративних послуг.



Рис. 2.3. Умови функціонування механізмів надання адміністративних послуг (європейський досвід).

Тому слід зазначити, що ефективні механізми надання державних послуг можуть працювати за певних умов, що також підтверджується практичним досвідом багатьох європейських країн:

- Створення та постійне вдосконалення мережі центрів обслуговування населення (“прозорих офісів”) з метою задоволення потреб громадян та громад. Такі центри є платформою для діяльності різних державних органів, спрямованої на надання необхідних адміністративних послуг.
- Електронні послуги як частина механізму надання державних послуг, а саме: забезпечення інтерактивності, оперативності, швидкого зворотного зв’язку, залучення соціальних мереж.
- Комплексна система контролю забезпечує роботу механізму шляхом розробки та підтримки стандартів надання адміністративних послуг із залученням до контрольної діяльності не лише органів державної влади, а й громадських організацій, аудиторів, громадян.
- Система управління якістю: оцінка результатів, механізми зворотного зв’язку зі споживачами послуг, постійне порівняння з найкращими світовими програмами комунальних послуг.
- Якісна законодавча база передбачає створення та постійне вдосконалення пакету нормативних документів, що регулюють та забезпечують безперебійну роботу центрів надання державних послуг.

Важливим критерієм ефективного функціонування такої структури є мотивація державних службовців до виконання необхідних програм удосконалення.

Таким чином, можна говорити про різні аспекти формування механізмів надання державних послуг, що адаптують світовий досвід (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Механізми надання державних послуг

Механізми надання державних послуг			
Адміністративний положення, процедури, акти, функції, технологічні та інформаційні карти	Інституційн а органи надання державних послуг, інфраструктури, залучення приватного бізнесу	Інтеграція підвищення якості, спрощення, скорочення термінів, покращення послуг і процесів	Обслуговування виявлення, моделювання та реалізація інтересів громад та громадян, розвиток комунікаційних технологій та мережових форм

Пропозиції щодо розвитку системи надання адміністративних послуг сформовано на підставі зафіксованих проблем, які передусім стосуються тих ОМС, що отримали нижчу від середньостатистичної оцінку, і тих ОМС, оцінка яких є істотно нижчою за максимально можливу. Узагальнені пропозиції щодо розвитку системи надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП, які є найбільш актуальними для більшості ОМС:

1. Розробити й ухвалити концептуальний або програмний документ розвитку системи надання адміністративних послуг на перспективу 3–5 років.
2. Поліпшити інтегрованість послуг, надаваних у ЦНАП, відповідно до розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782-р.
3. Вдосконалити сайт і актуалізувати інформацію на ньому (повнота інформації та її актуальність — згідно з вимогами Закону «Про адміністративні послуги»).
4. Привести режим прийому суб'єктів звернень у відповідність до вимог законодавства.

5. Збільшити кількість видів інформування й консультування замовників послуг, особливо в електронній формі (СМС, Zoom, сайт, соціальні мережі).

6. Поліпшити інфраструктуру приміщень, насамперед можливість оплатити послуги, доступність для осіб з інвалідністю (облаштувати санвузол).

7. Розвивати електронну взаємодію з органами влади щодо надання послуг (використовувати систему електронного документообігу із структурними підрозділами та систему електронної взаємодії з органами державної влади), формувати власні електронні реєстри (передусім реєстр територіальної громади) і електронні інформаційні бази й отримувати доступи до державних.

8. Запровадити документальне фіксування прострочених послуг й ухвалених управлінських рішень щодо цього.

9. Сформувати систему збирання пропозицій і зауважень щодо якості послуг, збільшивши кількість інструментів і суб'єктів проведення опитувань.

10. Здійснювати дієвий щорічний аналіз пропозицій і зауважень, ухвалених управлінських рішень для поліпшення якості послуг.

11. Актуалізувати всі чинні документи ЦНАП відповідно до вимог законодавства й нормативних правових актів, правил діловодства [14].

Розроблені рекомендації щодо вдосконалення діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) зокрема в Яготинській міській раді, з ідентифікацією та оцінкою їх впливу на якісні і кількісні результати функціонування. Загалом кожному ОМС потрібно критично проаналізувати результати самооцінювання, порівняти їх із результатами експертного оцінювання та забезпечити впровадження наданих рекомендацій.

За результатами аналізу варто підготувати документ, у якому зафіксувати необхідні управлінські рішення для поліпшення якості надання послуг. Саме такий підхід стане запорукою розвитку системи надання адміністративних послуг.

2.2.Ризики у сервісному обслуговуванні населення державою, пов'язані з боротьбою з поширенням коронавірусної хвороби, та шляхи їх подолання

Сьогодні Україна, як і весь світ, зіткнулася з новим викликом - пандемією гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом COVID-19, яка змусила значно скоригувати пріоритети державної політики, аби не допустити поширення захворювання та врятувати життя людей. Для цього Кабінетом Міністрів України було впроваджено жорсткі обмежувальні заходи, спрямовані насамперед на мінімізацію поширення COVID-19 шляхом уникнення масових скупчень людей), які дали можливість державі доволі успішно впоратися з поширенням захворювання[20].

Пандемія COVID-19 є міжнародною проблемою громадської охорони здоров'я, яка продемонструвала слабкі місця у багатьох системах охорони здоров'я світу [20], підтвердила, що епідеміологічний нагляд є найважливішим і визначальним інструментом політики у сфері охорони здоров'я. У дослідженнях сучасних вчених наголошується й на виключній ролі сервісної держави та публічних службовців в умовах пандемії COVID-19 [17].

Карантин був вимушеним заходом, який дозволив не допустити значних втрат на першому етапі поширення захворювання та підготувати медичну систему до боротьби з COVID-19. На сьогодні медична система в більшості регіонів готова до забезпечення лікування всіх пацієнтів у разі нових можливих спалахів пандемії.

Забезпечивши необхідну спроможність медичної системи, Уряд почав перехід до адаптивної моделі карантину, заснованої на ризик-орієнтованому підході. Така модель дозволить забезпечити функціонування економіки та з найменшими втратами запобігти поширенню COVID-19. В свою чергу населення

та бізнес повинні бути готовими до переходу на нові соціальні стандарти до того моменту, поки буде винайдено вакцину або ефективний спосіб лікування захворювання[20].

Разом з тим вжиття обмежувальних заходів для порятунку людських життів вкрай негативно вплинуло на діяльність бізнесу. Велика кількість підприємств різних секторів економіки зіткнулася з неможливістю провадити господарську діяльність, втратила доходи та опинилася на межі закриття. Діяльність інших підприємств була суттєво обмежена.

Вжиття обмежувальних заходів призвело до закриття (зупинення роботи) підприємств різних сфер економічної діяльності, тимчасових відпусток, вимушених скорочень тривалості робочого дня/тижня. Разом з тим впровадження обмежувальних заходів сприяло реалізації нових можливостей в організації трудових відносин у зв'язку із впровадженням гнучкого режиму роботи та дистанційної (надомної) праці. Та не зважаючи на це відбувається зниження рівня економічної активності, вивільнення працівників і зростання рівня безробіття, що є першим короткостроковим викликом сьогодення.

Для економіки України, яка має розвинуту промисловість і водночас суттєво залежить від експортних надходжень, подібний розвиток ситуації є додатковим середньостроковим викликом відразу за кількома напрямками: скорочення попиту і запровадження обмежень на українську продукцію на ринках держав світу та потенційне збільшення імпорту товарів, попит на які в Україні може бути задоволений за рахунок вітчизняного виробництва. З огляду на зазначене необхідно вжити невідкладних заходів до розширення та диверсифікації зовнішньоекономічних зв'язків України з іншими державами світу з урахуванням національних пріоритетів.

В Україні вже кілька років створюються інформаційні системи, які здатні надавати електронні послуги ЦНАП в повному обсязі. Існує достатня база щоб

були впровадженні ці електронні послуги. [11]. Державним агентством з питань електронного урядування для центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) у межах проекту EGOV4UKRAINE (проект підтримки програми ULEAD з Європою) було розроблено інформаційну систему «Вулик». Вона становить програмну сукупність методів удосконалення роботи ЦНАП, забезпечує автоматизацію діяльності адміністраторів центрів.

Прагнення державних органів влади до здійснення інформаційно-відомчого обміну на нормативному, організаційному та технічному рівнях для покращення обслуговування громадян при наданні адміністративних послуг.

Створити єдиний інформаційний реєстр з пов'язаними між собою службами. Таким чином ми нарешті залишимо безкінечний, непрактичний, бюрократичний паперовий документообіг в минулому.

Становлення України як незалежної держави, формування сучасних механізмів публічного управління неминує актуалізувати проблему надання якісних адміністративних послуг громадянам, що не тільки потребує вдосконалення наявних технологій, а й розроблення та запровадження принципово нових інноваційних підходів до діяльності органів публічної влади.[9].

Становлення України як незалежної держави, формування сучасних механізмів публічного управління неминує актуалізувати проблему надання якісних адміністративних послуг громадянам, що не тільки потребує вдосконалення наявних технологій, а й розроблення та запровадження принципово нових інноваційних підходів до діяльності органів публічної влади.[10].

Отже, з позицій маркетингового підходу можливими варіантами рішень щодо вдосконалення процесу надання адміністративних послуг в Україні можуть бути такі:

1. Переорієнтація діяльності ЦНАП на принцип універсальності, який дасть змогу більш рівномірно розподіляти навантаження на працівників та зменшити час очікування прийому суб'єктам звернення;
2. Підвищення кваліфікації працівників, проведення тренінгів і семінарів;
3. Посилення контролю за строками розгляду адміністративних справ;
4. Запровадження нових видів адміністративних послуг і скасування/оптимізація послуг без шкоди для суспільства та держави;
5. Запровадження нових засобів мотивації держслужбовців, які будуть з більшою віддачою та натхненням працювати в колективі;
6. Покращення координації діяльності структурних підрозділів із надання адміністративних послуг;
7. Проведення позачергового моніторингу якості надання адміністративних послуг громадськістю.

Створення центрів надання адміністративних послуг має задовольняти та повністю відповідати потребам громадян для отримання необхідних послуг. У контексті адміністративної реформи цей процес супроводжується переглядом функцій органів публічного управління з метою уникнення дублювання надання послуг і збільшення переліку адміністративних послуг.

Для подальшого розвитку електронних послуг у сфері надання адміністративних послуг необхідно завершити вивчення досвіду інших країн та звернути увагу на досвід регіональних розробок, які вже діють в Україні. Для конкретних позитивних змін у цьому напрямку Україні потрібно систематичне, всебічне бачення загальної картини та розуміння взаємопов'язаних процесів, що відбуваються в країні у сфері електронного врядування та надавачі цих послуг.

У органах місцевого самоврядування, потрібно підвищити якісну консультацію громадян з надання послуг, щоб була проведена інформаційно -

роз'яснювальної роботи серед населення для проведення та надання послуг, для забезпечення функціонування цілодобової державної телефонної служби.[12].

З метою покращення якості надання адміністративних послуг населенню в центрах надання адміністративних послуг доцільно залучати інститути громадянського суспільства до моніторингу діяльності Центрів.

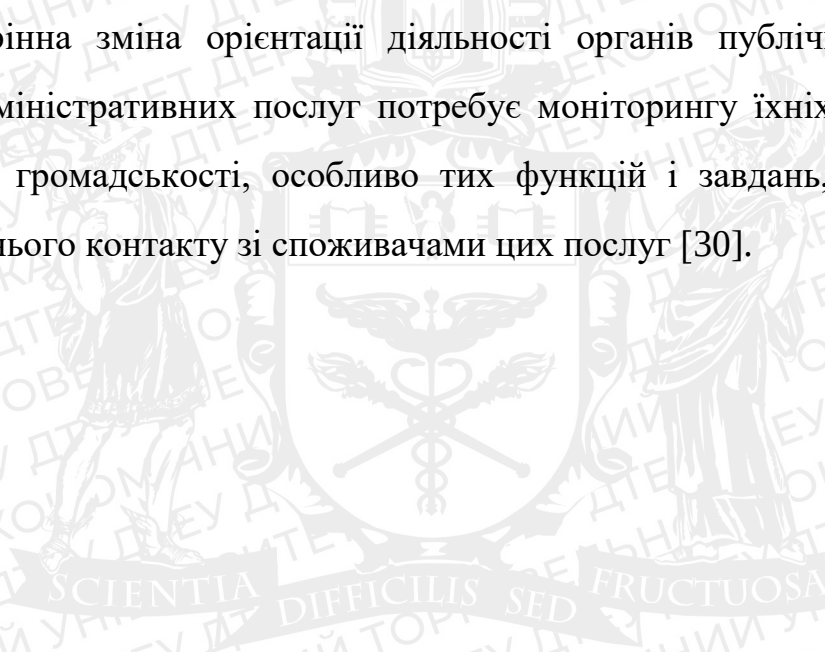
Закономірністю розвитку сучасної цивілізації є перетворення сфери послуг в домінуючий сектор економіки. Прискорений розвиток сфери послуг знаменує собою перехід до інформаційно-сервісного суспільства. Зростає роль послуг у задоволенні матеріальних і духовних потреб людей у раціональному використанні вільного часу, у самореалізації особистості. Місце і роль сфери послуг в сучасному суспільстві, її вплив на всі сторони його розвитку визначають актуальність проблематики ефективного менеджменту організацій сфери послуг з урахуванням особливостей сервісного сектору.

Управління ризиками дозволяє керівництву ефективно діяти в умовах невизначеності та пов'язаних з нею ризиків і використовувати можливості, збільшуючи потенціал для зростання вартості сервісної організації.

Впровадження е-урядування та постійний розвиток публічних інституцій вимагає поступового переходу від застосування фізичних візитів до формування безпечного середовища для клієнтів у користуванні цифровими послугами. Нові концепції розвитку е-урядування пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій і активного залучення населення до використання електронних послуг. Зміна звичних моделей надання послуг вимагає часу та зусиль.

Отже, запровадження е-послуг може збільшити доступ до публічних, у т. ч. адміністративних, послуг для громадян, яким раніше було важко взаємодіяти з публічними інституціями через інвалідність або хворобу.

Докорінна зміна орієнтації діяльності органів публічної влади щодо надання адміністративних послуг потребує моніторингу їхніх повноважень із залученням громадськості, особливо тих функцій і завдань, які стосуються безпосереднього контакту зі споживачами цих послуг [30].



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Виходячи з проведеного нами дослідження, можна зробити наступні висновки:

Узагальнюючи результати оцінки якості надання адміністративних послуг в м. Яготин за травень-серпень 2021 року, варто відзначити виявлені позитивні тенденції та деякі складні моменти їх роботи.

Деякі позитивні тенденції включають наступне:

- Центр надання адміністративних послуг працює ефективно та постійно вдосконалює свою роботу;
- Серед сильних сторін Центру надання адміністративних послуг – технологічне та гнучке облаштування робочих місць адміністраторів та актуальна інформація, розміщена на стендах в Центрах надання адміністративних послуг;
- результати оцінки кращих Адміністративних Співробітників Сервісного центру продемонстрували високий рівень своєчасності надання державних послуг, відсутність затримок у наданні послуг, відсутність скарг, менше відмов від адміністративних послуг.
- Під час оцінювання виявлено деякі складні моменти : відповідні бали для Центру надання адміністративних послуг суттєво коливались. Це означає, що говорити про достатньо адекватний і сталий розвиток адміністративних послуг поки рано;
- Слабкими сторонами Центру надання адміністративних послуг було недостатнє наповнення веб-сайту чи веб-сторінки відповідною інформацією про їхню роботу, а також відсутність інформації про порядок надання супутніх послуг, зокрема, здійснення готівкових або безготівкових розрахунків за ці послуги;

Найбільш проблемними питаннями роботи райдержадміністрацій були відсутність інновацій у Центрах надання адміністративних послуг, низька участь у місцевих та міжнародних програмах технічної допомоги, мала кількість відгуків користувачів послуг та суб'єктів господарювання.

Результати оцінювання будуть узагальнені та систематизовані на всі

критичні аспекти роботи Центрів надання адміністративних послуг на регіональному рівні. Розроблені рекомендації та практичні заходи щодо покращення їх подальшого розвитку та реалізація цих практичних заходів сприяла підвищенню ефективності роботи Центрів надання адміністративних послуг у різних аспектах.

Підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП Яготинської міської ради можна через: самоосвіту персоналу; організацію занять практичної спрямованості для персоналу (тренінгів, семінарів, круглих столів, виїзних зборів, зустрічей працівників, інших заходів з метою вивчення, обміну та поширення досвіду).

Впровадження е-урядування та постійний розвиток публічних інституцій вимагає поступового переходу від застосування фізичних візитів до формування безпечного середовища для клієнтів у користуванні цифровими послугами. Нові концепції розвитку е-урядування пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій і активного залучення населення до використання електронних послуг. Зміна звичних моделей надання послуг вимагає часу та зусиль.

Важливим є забезпечення балансу між застосуванням технологій для оптимізації процесів і залученням публічних службовців до спілкування з громадянами. Крім того, нові технології змінюють користувача публічної послуги.

Все це зробить процес надання адміністративних послуг більш ефективним, наблизить його до споживача, враховуючи його потреби, зробить процедуру отримання адміністративних послуг більш зручною, сприятиме своєчасному виявленню та більш професійному задоволенню потреб місцевого населення, тим самим збільшить довіру до органів місцевого самоврядування та посилить відповідальність останніх.

Таким чином, можна зазначити, що результати експертної оцінки та надані цільові пропозиції стали орієнтиром для підвищення якості послуг, що надають Центри надання адміністративних послуг в м. Яготин за конкретними критеріями.

Ми вважаємо перспективи подальших досліджень щорічний моніторинг роботи Центру надання адміністративних послуг та їх працівників за запропонованою методологією з використанням критеріїв та показників оцінки та аналізу темпів зростання діяльності Центрів за окремі періоди.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вулик – сучасна інформаційна система для ЦНАП [Електронний ресурс] // Буклет Проекту EGOV4UKRAINE у межах Програми «U-LEAD з Європою» 2016–2020 років. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://tsnap.ulead.org.ua/wpcontent/uploads/2019/10/Booklet_VULYKUA_web_1.pdf
2. Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру//Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 №207: [Електронний ресурс].– Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/207-2016-%D0%BF>.
3. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/692/U-LEAD-Policy-Paper-on-Digitalisation-2021.pdf>
4. Kauzya J.-M. The role of public service and public servants during the COVID-19 pandemic / J.-M. Kauzya, E. Niland. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-79-the-role-of-public-service-and-public-servants-during-the-covid-19-pandemic/>.
5. Бригилевич, І. (2017), Діяльність ЦЗНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг [Центр діяльності з надання адміністративних послуг та оцінки якості адміністративних послуг], Київ, Україна, доступно за посиланням: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf (Переглянуто 10 квітня 2021 р.).
6. Брусенцова Я. Адміністративні послуги – українська система / Я. Брусенцова // Місцеве самоврядування в Україні як механізм реалізації делегованих повноважень [Текст]. — 2017. — № 2. — С. 49-58.
7. Буханевич, О. М. (2015). Поняття та сутність процедури надання адміністративних послуг.Право і суспільство, № 5, с. 126-131.
8. Г. Л. Бондар., Л. В. Воронова. Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації. Серія: Державне управління, 2019 р., № 1 (65) УДК 351/354.

9. Громадянське суспільство і влада: Урядовий інформаційно- комунікаційний ресурс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: civic.kmu.gov.ua.
10. Громадянське суспільство і влада: Урядовий інформаційно- комунікаційний ресурс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: civic.kmu.gov.ua.
11. Децентралізація влади в Україні: оцінювання результатів формування та розвитку самодостатніх громад: монографія / за заг. та наук. ред. С. М. Серьогіна, І. А. Чикаренко. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2019. 292 с.
12. Докази та доказування в адміністративному судочинстві : монографія / В.К.Колпаков, В.В.Гордєєв. – Чернівці : Чернівецький нац. ун- т, 2016. – 128 с.
13. Євтушенко О.Н. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. УДК Наукові праці. Том 122. Випуск 109
14. Єдиний портал адміністративних послуг. – Режим доступу : <https://poslugy.gov.ua/>
15. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг»
16. Ільчанінова Н.І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02. Миколаїв, 2019. 20 с.
17. Пальчук В. Особливості розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / В. Пальчук // Україна: події, факти, коментарі. – 2017. – № 9. – С. 36–45. – Режим доступу: <http://nbuviar.gov.ua/images/ukraine/2017/ukr9.pdf>.
18. Положення про Державну комісію з проведення в Україні адміністративної реформи. Указ президента України № 1089/97 від 2 жовтня 1997 р. Втратив силу. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1089/97> (дата звернення 12.10.2017)
19. Постанова Кабінету Міністрів від 30 січня 2013 р. № 57 " Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг"
20. Про затвердження Державної програми стимулювання економіки для подолання негативних наслідків, спричинених обмежувальними заходами щодо запобігання виникненню і поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, на 2020 - 2022 роки. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP200534.html
21. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні. Указ президента України № 810/98 від 22 червня 1998 р. URL:

http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/U810_98.html (дата звернення 12.10.2017)

22. Про Порядок одноразової передачі відомостей Державного реєстру виборців для створення реєстру територіальної громади//Постанова Центральної Виборчої Комісії від 17 лютого 2016 року № 55: [Електронний ресурс].– Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0055359-16>
23. Про роботу управління (центру) надання адміністративних послуг (ЦНАП) Яготинської міської ради URL: <https://yagotinmiskarada.gov.ua/news/1636030920/>
24. Реєстр адміністративних послуг; Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс] : [https:// my.gov.ua/](https://my.gov.ua/)
25. Ризики організацій сфери послуг: підходи до класифікації. URL: [https://www.researchgate.net/publication/332556245 Riziki organizacij_sferi_poslug_pidhodi_do_klasifikacii](https://www.researchgate.net/publication/332556245_Riziki_organizacij_sferi_poslug_pidhodi_do_klasifikacii)
26. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні»
27. Севрук Ю.С., магістрант 1 курс, ЗДУМ-19-7м. Організаційно-правовий механізм надання адміністративних послуг в органах публічної влади. Напрямок: Розвиток економічних інструментів досягнення цілей сталого розвитку.
28. Смазна Т. М. Системи надання адміністративних послуг в Україні. DOI 10.32782/EP.2021.7. URL: https://ep.unesco-socio.in.ua/wp-content/uploads/2021/03/40-_Smazna.pdf
29. Трутковскі, К. (2016), «Ефективний орган місцевого самоврядування», Розвиток компетенції персоналу для побудови ефективної місцевої адміністрації. Фонд підтримки Місцева демократія. Варшава, URL: <https://rm.coe.int/a-tna-case-study-poland-an-effective-local-Government-office-developin/168075fbac> (доступ 10 квітня 2021 р.).
30. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/control>
31. Яготинська районна державна адміністрація URL: <https://yagotynda.gov.ua/news/1587463245/> (дата звернення: 21.04.2020).

Додатки

ДОДАТОК А

Зразок бланка оцінювання конкурсу «Кращий центр надання адміністративних послуг»

Критерії (показник)	Оцінка діапазон
Відповідність приміщення Центру надання адміністративних послуг встановлені стандарти	1–5
Фактична кількість адміністраторів у Центрі надання адміністративних послуг	1–5
Кількість наданих адміністративних послуг на одного адміністратора за рік	1–5
Наявність інфраструктури для людей з обмеженими можливостями (пандус, кнопка виклику, туалет тощо)	1–5
Технологічно розвинені робочі місця адміністратора (комп'ютер, ксерокс, принтер тощо)	1–5
Кількість видів адміністративних послуг, що надаються Адм Сервісний центр і регулюється відповідним законодавством	1–5
Вільний доступ громадськості до підзаконних актів, положень, графіків роботи, інформаційні картки для отримання адміністративних послуг та інформаційні стенди	1–5
Кількість звернень до Центру надання адміністративних послуг	1–5
Зміст веб-сайту/веб-сторінки Центру надання адміністративних послуг охоплює повну інформацію про свою діяльність	1–5
Надання супутніх послуг, зокрема, здійснення оплати за це	1–5

послуги (готівковий, безготівковий, платіжний термінал)	
Відгуки громадськості, суб'єктів господарювання та представників надавачів адміністративних послуг про роботу Центру надання адміністративних послуг, зареєстрованих у встановленому порядку протягом попереднього календарного року до дати проведення конкурсу (скарги та скринька пропозицій, позитивний відгук)	1–5
Забезпечення використання інновацій у Центрі надання адміністративних послуг ефективна робота	1–5
Чи отримував Центр надання адміністративних послуг допомогу від місцевих або міжнародних програм технічної допомоги для модернізації чи створення Центру надання адміністративних послуг? Якщо так, то в яких? (ЄС / ПРООН, U-LEAD з Європою, GIZ, DOBRE, Прозорий офіс)	1–5
Чи раніше брав участь Центр адміністративних послуг змагання? Якщо так, то в яких і на якому місці переміг Центр?	1–5

ДОДАТОК Б

Зразок форми оцінювання конкурсу «Кращий адміністратор Центру надання адміністративних послуг»

№	Критерії (показник)	Оцінка діапазон
1	Термін роботи адміністратора в адміністративній службі Центр в день оголошення конкурсу	1–5
2	Кількість адміністративних послуг, що надаються даними адміністратора за попередній рік до дати конкурсу	1–5
3	Своєчасність надання послуг (середня кількість затримок за місяць)	1–5
4	Кількість відмов від надання адміністративних послуг (щомісячно середній)	1–5
5	Кількість скарг (середньомісячна)	1–5
6	Кількість сертифікатів, відзнак, нагород, позитивних відгуків від Відвідувачі Центру надання адміністративних послуг	1–5
Загальний бал (максимальний)		30

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

я, Басанець Юлія Володимирівна

(ПІБ), повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Сервісна діяльність гранів 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.

«07 червня» 2022 року

(підпис)

Згода

Я,

Басанець Юлія Володимирівна

, 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 Державного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

«07 червня 2022 року

Підпис

Прізвище, ініціали

