

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА
ДИЗАЙНУ

Факультет управління та бізнес-дизайну

Кафедра управління та смарт-інновацій

Кваліфікаційна робота

На тему:

«Розвиток механізму надання адміністративних послуг»

Виконала: студентка групи: БПУА-1-20

Спеціальності: 281 Публічне управління
та адміністрування

Освітньої програми: Публічне управління
та адміністрування

Дар'я ОДНОКОЗ

Керівник: к.е.н., доцент Наталія БУГАС

Київ-2024

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА
ДИЗАЙНУ**

Факультет управління та бізнес-дизайну

Кафедра управління та смарт-інновацій

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри УСІ

_____ проф. Алла КАСИЧ

07 червня 2024 року

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Однокоз Дар'ї Олександрівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розвиток механізму надання адміністративних послуг
2. Науковий керівник роботи Бугас Наталія Валеріївна, к.е.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом закладу вищої освіти від 01.03.2024 року №49 уч.
Строк подання студентом роботи 07 червня 2024 р.
3. Вихідні дані до роботи Законодавчі та нормативні акти України, статистичні щорічники, підручники, посібники, монографії, фахові наукові видання, словники, дані фінансової та нефінансової звітності комплекс економічних показників, організаційна структура управління.
4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
Розділ 1 Теоретико-методичні основи надання адміністративних послуг. 1.1. Теоретичні основи функціонування системи надання адміністративних послуг 1.2. Особливості надання адміністративних послуг, їх нормативно - правове забезпечення Розділ 2 Сучасний стан надання адміністративних послуг (На прикладі Городищенської міської ради Черкаської області) 2.1. Використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних послуг 2.2 Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері надання адміністративних послуг Розділ 3. Удосконалення механізму надання публічних послуг (На прикладі Городищенської міської ради Черкаської області) 3.1. Вдосконалення правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні 3.2. Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг

5. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Бугас Н.В., доцент		
Розділ 1	Бугас Н.В., доцент		
Розділ 2	Бугас Н.В., доцент		
Розділ 3	Бугас Н.В., доцент		
Висновки	Бугас Н.В., доцент		

6. Дата видачі завдання 08.11.2024 р.**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів	Примітка про виконання
1	Вступ	01.03 – 20.03.2024	виконано
2	Розділ 1 Теоретико-методичні основи надання адміністративних послуг	21.03- 15.04.2024	виконано
3	Розділ 2 Сучасний стан надання адміністративних послуг (На прикладі Городищенської міської ради Черкаської області)	16.04-31.04.2024	виконано
4	Розділ 3. Удосконалення механізму надання публічних послуг (На прикладі Городищенської міської ради Черкаської області)	02.05 – 26.05.2024	виконано
5	Висновки	02.05 – 26.05.2024	виконано
6	Оформлення кваліфікаційної роботи (чистовий варіант)	27.05 – 30.05.2024	виконано
7	Здача кваліфікаційної роботи на кафедру для рецензування (за 10 днів до захисту)	до 01.06.2024	виконано
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на наявність текстових співпадінь та помилок (за 10 днів до захисту)	до 01.06.2024	виконано
9	Подання кваліфікаційної роботи на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту)	до 07.06.2024	виконано

Студент

Науковий
керівник роботиГарант освітньої
програми

(підпис)

(підпис)

(підпис)

Дар'я ОДНОКОЗ

(ініціали та прізвище)

Наталія БУГАС

(ініціали та прізвище)

Наталія БУГАС

(ініціали та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Однокоз Д. О. _Розвиток механізму надання адміністративних послуг. – Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра зі спеціальності 281 – «Публічне управління та адміністрування». Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, 2024 рік.

Випускню кваліфікаційну роботу присвячено вдосконаленню та розвитку організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Вивчено та досліджено інноваційні підходи, які впроваджуються у країнах Європейського Союзу і розглядаються можливості їхнього застосування в умовах сучасної української системи. Проведено аналіз видів адміністративних послуг, а також суб'єктів їх надання, категорій споживачів на прикладі ЦНАП Городищенської міської ради. Розроблено пропозиції і надані практичні рекомендації щодо покращання дієвості надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

Ключові слова: адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування, надання послуг, ЦНАП, інноваційні підходи.

ABSTRACT

Odnokoz D. Development of the mechanism for providing administrative services. - Manuscript.

Bachelor's qualifying work on specialty 281 – «Public management and administration» Kyiv National University of Technology and Design, Kyiv, 2024.

The final qualification work is aimed at improving and developing the organization of providing administrative services by local self-government bodies. Innovative approaches implemented in the countries of the European Union have been studied and researched, and the possibilities of their application in the conditions of the modern Ukrainian system are considered. An analysis of the types of administrative services, as well as the subjects of their provision, categories of consumers was carried out on the example of the City Council's Center for Administrative Services. Proposals have been developed and practical recommendations have been made to improve the efficiency of the provision of administrative services by local self-government bodies.

Key words: administrative services, local self-government bodies, service provision, TsNAP, innovative approaches.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1. Теоретичні основи функціонування системи надання адміністративних послуг	9
1.2. Особливості надання адміністративних послуг, їх нормативно - правове забезпечення	20
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ (НА ПРИКЛАДІ ГОРОДИЩЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ)	30
2.1. Використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних послуг	30
2.2 Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері надання адміністративних послуг	36
Висновки до розділу 2	40
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ГОРОДИЩЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ)	42
3.1. Вдосконалення правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні	42
3.2. Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг	48
Висновки до розділу 3	
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Найважливішим державним пріоритетом в Україні є забезпечення надання високої якості адміністративних послуг, доступність та наближеність їх отримання громадянами.

Функціонуючий належним чином Центр надання адміністративних послуг, робить їх більш доступними для мешканців певної території громадян.

Яскраво спостерігається правового забезпечення в системі державного управління в сфері використання інформаційних технологій, невизначеність суперечливість деяких положень законодавства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню надання адміністративних послуг присвячено багато праць науковців та фахівців. Різні аспекти важливості адміністративних послуг, механізму їх впровадження у своїх наукових працях розглядають такі вчені, як: Г Атаманчук, В. Беглиця, О. Буханевич, Г. Добрівський, Ю Даньшина, Н. Добрянська, Д. Записний, Н. Карпеко, І. Коліушко, С. Клімова, Є. Легеза, А. Ліпенцев, В. Михайлишин, М Міхровська, С Ольшанський, В. Плющ, А. Сеніна, О. Скрипнюк, Л. Щербаківська та іншими.

У світлі розбудови ефективного та дієвого публічного управління на сьогодні все більшого значення набуває питання розвитку системи надання адміністративних послуг. Як один з пріоритетних напрямів адміністративно-територіальної реформи України, орієнтир щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, а також підвищення їх якості, прискорення процесу та задоволення потреб громадян системно відтворюють засади реалізації концепції людиноцентризму в діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і відображає публічно сервісну спрямованість діяльності суб'єктів владних повноважень.

Проведення адміністративно-територіальної реформи в Україні серед іншого передбачає перегляд питання розподілу функцій та повноважень органів

публічного управління, визначення сфер їх безпосередньої відповідальності, фінансового перерозподілу тощо. Увага акцентується саме на спонуканні до вирішення проблемних питань на як можна нижчому рівні та автономізації територій у прийнятті й реалізації управлінських рішень. Результативність реформування територіальної організації влади в Україні має створити сприятливі умови для стабілізації в соціально-економічній сфері, налагодження співпраці влади із суспільством та гарантування кожній людині реальне додержання і захист належних їй прав і свобод.

Більш актуальною стає оптимізація процесу децентралізації надання адміністративних послуг, як одного з елементів суцільного перетворення управлінської системи у державі.

Вкрай важливим є дослідження механізму надання адміністративних послуг, визначення перспектив його вдосконалення за умов розширення функцій та повноважень місцевого самоврядування. В контексті цього варті уваги умови, за яких проведення реформи матиме позитивну динаміку. Відповідно, постає потреба у всебічному дослідженні понятійно-категоріального апарату, нормативно-правової бази та організаційних особливостей функціонування механізму надання адміністративних послуг саме у контексті реформування територіальної організації влади в Україні. В межах дослідної роботи передбачається переосмислення характерних особливостей вищезазначеного механізму, встановлення існуючих перешкод плідної реалізації державної політики та вироблення практичних рекомендацій щодо їх усунення. Питання адміністративних послуг у різних аспектах розглядається у наукових дослідженнях спеціалістів у сфері державного управління, політичних, юридичних, економічних наук тощо.

Основними пропозиціями щодо вирішення проблемних питань є: стандартизація та раціоналізація правового регулювання надання адміністративних послуг та випробування ефективних механізмів надання адміністративних послуг на практиці; прийняття закону "Про адміністративний

процес" та запобігання паралічу сфери адміністративних послуг з моменту його реалізації; законодавче закріплення повного та вичерпного переліку адміністративних послуг, що надаються в центрах надання адміністративних послуг, та недопущення паралельного прийому документів безпосередньо адміністративними суб'єктами «за закритими дверима»; максимальний переклад адміністративних послуг в електронну форму та взаємодія програмних продуктів на місцевому та національному рівні між собою з метою спрощення надання адміністративних, соціальних та інших державних послуг.

Об'єкт дослідження - суспільні відносини у сфері надання адміністративних послуг на прикладі Городищенської міської ради Черкаської області.

Предмет дослідження – напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні і адміністрації зокрема.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи на прикладі Городищенської міської ради Черкаської області є дослідження надання практичних рекомендацій щодо покращення якості надання адміністративних послуг в Україні, розробка комплексних заходів щодо покращення надання адміністративних послуг.

Для досягнення зазначеної мети в роботі було поставлено наступні завдання, а саме:

- аналіз теоретичних засад дослідження щодо організації надання адміністративних послуг в Україні;
- зробити аналіз сучасного стану надання адміністративних послуг в Україні;
- обґрунтувати та планувати теоретико-методичні рекомендації щодо вдосконалення, підвищення якості державної системи надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. В ході написання кваліфікаційної роботи було використано метод пошуку та збору інформації; метод аналізу та синтезу;

графічний та табличний методи для відображення отриманих результатів дослідження; метод узагальнення для написання висновків роботи, також було використано метод історико - правового аналізу для визначення при визначенні сучасного стану роботи системи надання адміністративних послуг; метод наукових узагальнень та монографічний метод.

Інформаційну базу дослідження становлять підручники, посібники, наукові публікації, монографії, нормативно-правові документи, ресурси мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Дана робота складається зі вступу, трьох розділів, шести підрозділів, висновків та списку використаних джерел. Дана кваліфікаційна робота викладена на 69 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО - МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Теоретичні основи функціонування системи надання адміністративних послуг

Сьогодні Україна намагається бути соціально-відповідальною («сервісною») державою. Політика надання послуг в такій країні має бути спрямована на створення належних умов для забезпечення достойного життєвого рівня і розвитку будь-якої людини. Будь-яка взаємодія влади з громадськістю може бути віднесена до послуг. Адміністративною (публічною, державною, управлінською тощо) послугою є послуга, яка надається будь-яким структурним елементом держави на всіх рівнях управління й у всіх сферах життєдіяльності українського суспільства. Дана концепція «сервісної держави» отримала розповсюдження і практичне впровадження в діяльність органів публічного управління в США та в багатьох країнах Західної Європи в 1980-1990 роках. Формування належних стандартів відповідального і ефективного обслуговування населення є надскладним і надважливим завданням для України. Вивчення закордонного досвіду забезпечення якості надання адміністративних послуг дозволяє окреслити масштаби викликів, що постають перед органами влади України [1].

Реалізація реформ в нашій державі вже давно потребує змістовного переосмислення характеру взаємовідносин між органами влади та громадськістю. Надання органами влади різноманітних публічних послуг населенню є новим форматом оцінки таких взаємовідносин. Деякі науковці основою зазначеного вважають організаційно-правовий механізм надання публічних послуг, що досі залишається малодослідженим та дискусійним в межах державного управління й потребує наукового осмислення та практичних

рекомендацій [2].

Інші автори зупиняються на комплексному механізмі комплексному механізмі державного управління, який складається з організаційного, правового, ресурсного (кадрового, фінансового, інформаційного), мотиваційного, інституційного та інших видів, що взаємодіють між собою задля досягнення єдиної мети [3].

До основних напрямів підвищення ефективності у розвитку сфери адміністративних послуг деякі науковці пропонують використовувати інструментів NewPublic Management до яких належать: бенчмаркінг (benchmarking); аутсорсинг (outsourcing); електронний уряд (E-Government); маркетинг; транспарентність; "магазин послуг"; система управління контрактами; система агентств; пілотні проєкти; контролінг; єдиний офіс; ваучери [4].

Публічне управління – це ще відносно нова модель організації управління в державі для України, що створює умови для регулювання всіх соціальних й економічних процесів, забезпечуючи реалізацію владного впливу на всі галузі суспільного життя. Публічне управління, згідно [5], передбачає максимальну публічність органів влади, тобто їх відкритість, прозорість та контроль з боку громадськості, що має забезпечити оптимальне використання ресурсів за умов досягнення пріоритетних цілей держави [6]. У даному контексті варто визначитись, що саме є механізмом надання адміністративних послуг, оскільки дана конструкція часто зустрічається у науковій літературі.

Таблиця 1.1.

Визначення основних понять щодо надання адміністративних послуг

Поняття	Визначення та джерело
«Механізм»	«Механізм» пов'язується з соціальними явищами та процесами, найчастіше характеризується як «внутрішня будова, систему чогонебудь» [7].
Відношення між поняттями	«Відношення між «процесом» і «механізмом» є, по-перше, відношенням між двома взаємопов'язаними процесами, коли перший з них є загальним

«процес» і «механізм»	процесом, а другий – специфічним, призначеним для реалізації першого; по-друге, не слід сплутувати поняття «процес» і «механізм», тобто етапи перетворення матеріалу – з діями» [8].
«Механізм управління»	«Механізм управління» визначають, як складник системи управління, що забезпечує вплив на фактори, від стану яких залежить результат діяльності управлінського об'єкта. При цьому механізм має відображати стійкі взаємозалежності між елементами керованої системи, узгоджувати їх інтереси» [9].
	«Механізм управління... включає: цілі управління, елементи об'єкта та їхні зв'язки, на які здійснюється вплив, діяння в інтересах досягнення цілей; методи впливу; матеріальні і фінансові ресурси управління, соціальний та організаційний потенціали» [10].
	«Механізм управління – це складова частина системи управління, що забезпечує вплив на фактори, від стану яких залежить результат діяльності управлінського об'єкта» [11].
«Механізми державного управління»	«Механізми державного управління – це послідовна реалізація дій, які базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації» [5].
	Визначається «як систему органів виконавчої влади та сукупність правових норм, ще регламентують організаційну структуру системи органів виконавчої влади і процеси її функціонування та розвитку» [12].
	«Механізм державного управління – це складна система державних органів, організованих відповідно до визначених принципів для здійснення завдань державного управління» [11].
	«Механізм державного управління» - організація практичного здійснення державного управління, який охоплює об'єкти, суб'єкти управління, взаємовплив між суб'єктами та об'єктами». Виділяються два основні підходи до формування даного поняття: структурно-функціональний, за яким у визначенні механізму того чи іншого державно-правового інституту (процесу, явища); структурно-організаційний, за яким механізм характеризується як сукупність певних елементів, що створюють організаційну основу певних явищ, процесів, а механізм держави – як «сукупність установ», через які здійснюється «державне управління суспільством» [13].
«Процедура	Надання адміністративної послуги визначається як «нормативно

надання адміністративної послуги»	зафіксований порядок надання адміністративної послуги, мета якої полягає в реалізації законних прав та інтересів фізичних/юридичних осіб, що подали звернення» [14].
«Процедура з надання публічних послуг»	Визначається як «регламентація відповідно до норм діючого права організації роботи органів публічного управління з розгляду заяви споживача стосовно реалізації рішення відповідного органу, яке спрямоване на забезпечення особистих прав, інтересів або обов'язків» [15].
«Механізми державного управління у сфері надання адміністративних послуг населенню»	Пропонується введення категорії «механізми державного управління у сфері надання адміністративних послуг населенню», які трактуються наступним чином: «послідовність взаємопов'язаних і розташованих у певному порядку елементарних актів здійснення владних повноважень суб'єктів надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, результатом якої є набуття, зміна чи припинення прав та/або обов'язків такої особи» [3]
	«Нормативно зафіксована послідовність сервісно-орієнтованих дій органів публічного управління, що відповідає їх компетенції, спрямована на набуття, зміну або припинення прав і обов'язків фізичних/юридичних осіб за заявою, та яка реалізується на засадах відкритості, справедливості та відповідальності» [16]

Джерело: Побудовано за даними: [3; 5; 7-16]

Важливу роль інструменту державного управління відіграють адміністративні послуги, тому в ході державно-управлінської перебудови вони повинні змінюватись.

Термін «адміністративна послуга» була запроваджена з досліджень науковців демократичних країн, це зумовило до переходу з бюрократично-розпорядчої в людиноцентричну сервісну державну політику.

Для нашої держави, актуальним є завдання покращення іміджу держави, підвищити повагу та довіру серед громадян та інших країн.

Для початку дамо визначення, що ж таке адміністративні послуги.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»

адміністративна послуга трактується як підсумок здійснення владних повноважень та обов'язків уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов виконання фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), посвідчень, сертифікатів, проведення реєстрації тощо) [17].

Для більш конкретного уточнення, визначимо, що ж є послугою. Послуга – це діяльність для задоволення потреб, шляхом надання відповідних послуг.



Рисунок 1.1. Основні нормативно-правові акти, що регламентують надання адміністративних послуг в Україні [1].

З початку прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» в організаційному плані забезпечення функціонування системи надання адміністративних послуг постійно відбуваються позитивні зміни, а саме: створено мережу ЦНАП (центрів надання адміністративних послуг); делеговано повноваження з надання популярних адміністративних послуг на

місцевий рівень для наближення таких послуг безпосередньо до громадян. Зазначене не зменшує важливості розвитку механізмів зворотного зв'язку зі споживачами послуг (громадянами), що необхідно для підвищення якості надання адміністративних послуг та розробки і впровадження сучасних стандартів надання адміністративних послуг. Відзначимо, що актуальним є вдосконалення механізму надання адміністративних послуг шляхом запровадження стандартів ISO 9001 та сучасних є технологій відповідних органів (Інтернет та мобільна складова вдосконалення механізму надання послуг) [6].

Активний пошук ефективних механізмів надання адміністративних послуг в нашій державі спричинений дисбалансом поетапності впровадження реформ, втратою у громадян довіри до владних структур всіх рівнів, корумпованістю в державному управлінні тощо. Деякі автори наголошують на актуальності таких CRM-систем (Customer Relation Management), оскільки за їх допомогою автоматизуються процеси взаємовідносин між громадськістю та владою. Дані системи здатні забезпечувати опрацювання та зберігання інформації й виступають ефективною стратегією побудови належних взаємовідносин з кожним клієнтом окремо. Такий підхід передбачає певні кроки реалізації стратегії надання управлінських послуг: 1) обґрунтування доцільності; 2) пошук багатоканальної інтеграції; 3) процес оцінювання ефективності; 4) забезпечення потреб споживача. Зазначене дозволить усунути адміністративний тиск, зекономити витрати, зменшити навантаження на клієнтів та підвищити якість обслуговування.

Перехід до електронних послуг – не технологічний, а соціальний процес. Механізми надання електронних послуг при цьому виступають головними складовими системи електронного урядування. Їх класифікують за певними складовими (Рисунок 2). У той же час упровадження в систему публічного управління сервісних механізмів супроводжується процесами автоматизації адміністративних регламентів та упровадженням офіційного електронного

документообігу [18].



Рисунок 1.2. Класифікація механізмів надання електронних послуг [18].

Воронов М. виокремлює такий перелік особливостей послуг, який відрізняє їх від інших видів товару, а саме:

1) невідокремленість від джерела – послуга надається конкретній особі, якщо товар може бути заздалегідь виробленою, то послуга ні. Вона надається через особистий зв'язок між надавачем та клієнтом;

2) невідчутність – вони не є матеріальними, тому послуги функціонують лише як кінцевий продукт споживання та дія;

3) мінливість якості – послуг якість отримання не є завжди однаковою, тому що якість надання залежить від багатьох чинників, а от оцінка може залежати, як від суб'єктивних, так і об'єктивних факторів, на які можуть вплинути, як відношення клієнта до отримуваної послуги так і труднощі в наданні послуги надавачем;

4) незбереження – характеризується неможливістю збереження, а тому, виникає необхідність швидкого вироблення послуги, а за відсутності стабільного попиту потребує негайного реагування на збільшення обсягів звернень;

5) відсутність володіння – замовник може бути власником конкретного майна, послуга є другорядною [19].

Виокремлюють декілька видів послуг, що надаються органами влади, для задоволення потреб населення а саме: публічні послуги, державні послуги, адміністративні та соціальні послуги. Спільним серед всіх цих послуг є спрямування, а от зміст та суб'єкти надання послуг різні, тому не можна сказати, що вони однакові.

Держава надає багато видів послуг для задоволення потреб населення, а саме: державні послуги, публічні послуги, адміністративні та соціальні послуги. Спільним для всіх цих послуг є напрямок, але зміст і суб'єкти послуг різні, тому не можна сказати, що вони однакові.

Таблиця 1.2.

Види послуг, які надаються органами влади.

Види послуг, які надаються органами влади	
Види	Трактування поняття
Публічні послуги	це послуги, які можуть надаватися як урядом, так і місцевими органами влади, а також будь-якими іншими органами, якщо держава делегує їм свої повноваження і надає ресурси для їх реалізації. Тому можна зробити висновок, що під державними послугами маються на увазі юридично і соціально значущі дії в інтересах суспільства, держави та громадян.
Державні послуги	це послуги, що надаються державними органами та органами державної влади, підприємствами, установами та організаціями. Державні послуги також включають послуги, що надаються неурядовими організаціями при здійсненні делегованих їм повноважень.
Адміністративні послуги	Адміністративні послуги, надаються однаково для всіх громадян, без виключення, хто їх потребує. Адміністративні послуги можна розглядати з двох сторін, а саме: - з точки зору уповноваженого суб'єкта (розглядається як публічно-владна діяльність адміністративного органу. Здійснюється за заявою юридичної або фізичної особи, направлена на задоволення реалізації їх прав); - з точки зору суб'єкта звернення (розуміють результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, що спрямовується на отримання умов для реалізації суб'єктивних прав юридичної особи та фізичної особи, що здійснюється за заявою). До ознак адміністративних послуг можна віднести: надаються за заявою особи; пов'язані з забезпеченням прав певної особи; надаються адміністративними органами реалізацією владних повноважень; результатом є акт, рішення, дія.

Джерело: складено автором на основі [20,21].

Адміністративні послуги є публічними послугами, можуть надаватися, як державними, так і не державними органами влади, але потрібно виокремити, що не всі послуги, які надаються органами влади є адміністративними.

Адміністративна послуга є сумісною дією суб'єкта надання та суб'єкта отримання, яка відбувається за заявою останнього.

До прикладів адміністративних послуг можна віднести: реєстрацію актів цивільного стану (шлюбу, народження тощо); реєстрація прав на нерухоме майно; реєстрація місця проживання; отримання паспортів (у т.ч. «закордонного»); реєстрація транспортних засобів, отримання посвідчення

водія; призначення соціальної допомоги, субсидії, пенсії; реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців; дозволи у сфері будівельних та земельних відносин та інші.

Як зазначає В. Авер'янов, виокремлення категорії «адміністративні послуги» спрямоване на переосмислення характеру взаємин між органами публічного управління та споживачами послуг. Що ж стосується базової складової – категорії «послуги» – вона наголошується на реалізації обов'язків влади перед своїми громадянами, а також створенням умов, що забезпечують належне виконання ними власних прав та інтересів. Це визнається закономірним, тому що влада покликана не тільки вимагати виконання зобов'язань від громадян, а й сама має забезпечувати їх виконання перед громадянами, адже вона несе певну відповідальність. Перелік зобов'язань повинен збільшуватись, оскільки цього вимагає процес демократизації в Україні [29, с. 301].

Для кращого розуміння особливостей досліджуваної категорії варто звернутись до офіційного тлумачення, що міститься в українському законодавстві. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг, яку можна назвати одним із перших документів, що регламентують порядок надання адміністративних послуг, закріпила нормативну базу теорії адміністративних послуг.

У науково-практичному коментарі до Закону України «Про адміністративні послуги» зустрічається таке пояснення виділення досліджуваної категорії: ціллю введення до правового обігу окремого визначення категорії «адміністративна послуга» є вироблення комфортних для громадян країни умов комунікації з органами публічного управління, що наділені повноваженнями забезпечувати населення в питаннях задоволення особистих потреб.

Загалом, «адміністративна послуга» розуміється як збірна багатогранна дефініція, що стосується великого кола питань у суспільному житті.

Зазначається, що хоч у діючій нормативно-правовій базі більша частина управлінських дій не визначається належністю до адміністративних послуг, все-таки вони можуть ототожнюватися з ними оскільки мають схожі ознаки, що визначають чітку приналежність наданої послуги до адміністративної. Однією з додаткових ознак, що дозволяють ідентифікувати послуги як адміністративні, називається виразна стандартність дій та процедур, що виконують органи публічного управління. До них належать такі: видання ліцензій, дозволів, паспортів та інших документів, процедура надання яких є типовою, усталеною, з чітко прописаним алгоритмом дій як того, хто подає звернення, так і того, хто отримує [30, с. 15-16].

Цікавим є бачення проблеми С. Клімовою, яка наголошує на тому, що в українській науковій думці довгий час категорія «адміністративна послуга» тлумачилась по-різному. Використовувались такі варіанти, як «управлінські послуги» або «управлінські (адміністративні) послуги». Згодом теоретики обрали саме варіант «адміністративні послуги», через те що він усуває акцент управлінської діяльності, яка містить яскраво виражений панівний характер та не повною мірою відповідає парадигмі сервісно-орієнтованої держави. Також вадою використання категорії «управлінська послуга» є акцент на тому, що суб'єктом надання адміністративних послуг виступають адміністративні органи.

С. Клімова також наголошує на вираженні адміністративних послуг у таких типах реалізації:

а) вони виступають таким варіантом владної діяльності органу публічного управління, який спрямований на забезпечення реалізації прав та законних інтересів споживачів послуг;

б) вони є результатом владної діяльності органу публічного управління, що стає підґрунтям для формування іміджу органу публічного управління, а також відбивається на рівні довіри суспільства до органів публічного управління в цілому [31].

Я. Михайлюк у своєму дисертаційному дослідженні на тему «Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні (порівняльно-правовий аспект)» визначає адміністративні послуги частиною публічно-сервісної діяльності органів публічного управління, що має процедурний характер та реалізується відповідно до визначених владних повноважень. Вони інспіруються суб'єктами звернення й спрямовані на реалізацію особистих прав та законних інтересів [32]. Влучним вбачається акцент на сервісній природі адміністративних послуг, адже в офіційному тлумаченні цього бракує, хоча це має перебувати в центрі уваги.

На думку А. Сеніної в дисертаційному дослідженні «Регуляторна політика держави в сфері адміністративних послуг», під адміністративними послугами варто розуміти результат економічної та правової взаємодії між суб'єктами звернення та органами публічного управління, які мають взаємні обов'язки, а метою взаємодії є отримання, зміна або позбавлення прав фізичної/юридичної особи через реалізацію органом влади сукупності нормативно закріплених, уніфікованих дій. Автор, як економіст, звертає увагу на регламентовану діяльність щодо надання адміністративних послуг максимально якісним способом [33].

М. Воронов стверджує, що «адміністративні послуги» - це частина публічних послуг, що надають органи публічної влади, а сам процес надання пов'язаний з реалізацією нормативно визначених власних або делегованих повноважень. Основним недоліком адміністративних послуг визнається ставлення до клієнта, як до прохача, з цього випливає орієнтація на номінальне дотримання норм, а не на реальну допомогу [34].

1.2. Особливості надання адміністративних послуг, їх нормативно - правове забезпечення

Наразі в Україні триває реформа державного управління, одним із

пріоритетних завдань якої є удосконалення сфери надання публічних (адміністративних) послуг. Стратегія сталого розвитку України «Україна-2020» та План заходів щодо виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом на 2018-2025 роки визначають розвиток електронних послуг і електронного врядування одним із найвищих пріоритетів реформування державного управління в Україні. Отже, питання надання публічних послуг в органах державної влади, визначення їх сутності та сучасних способів надання в умовах трансформації системи державного управління та розвитку цифрових технологій є актуальним і перспективним в контексті його дослідження.

Нормативно-правове забезпечення з питань надання публічних послуг в Україні роз'яснює значення терміну «публічні послуги» наступним чином. Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженої КМУ від 15.02.2006, сферу публічних послуг становлять послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні [22]. Система публічних послуг в Україні ділиться на державні та муніципальні послуги відповідно до суб'єкта, що їх надає. Надання державних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування здійснюється за кошт державного бюджету. Надання ж муніципальних послуг здійснюється органами місцевого самоврядування при використанні коштів місцевого бюджету.

Замовляючи публічні послуги громадяни України користуються своїм правом на їх отримання у сфері виконавчої влади, оскільки більшість справ, 8 що вирішуються органами державної влади, ініціюються громадянами і стосуються їхніх прав та свобод. Тобто, підставою для надання адміністративної послуги є звернення громадянина до державного або муніципального органу влади. В англomовному варіанті категорія «публічні послуги» перекладається як «public services» і означає узгодження між владою і

громадськістю в питанні надання послуг, а саме, що: певні послуги повинні бути доступними для всіх, незалежно від доходу, політичних, релігійних та інших особистих переконань. У сучасних демократіях адміністративні послуги переважним чином надають державні службовці органів державної влади. Урядові установи не орієнтовані на прибуток, і їх працівників вмотивовуються в різний спосіб [23]. Державні службовці, як правило, мають нижчі заробітні плати порівняно з приватним сектором, проте це стосується в більшій мірі початківців в системі державної служби. Згодом, їх заробітна плата збільшується за рахунок преміальних виплат, вислуги років, рівня кваліфікації та державних преференцій (пільги). Таким чином, державні службовці мотивуються державою супроводжувати ефективно надання адміністративних послуг якісним сервісом, оскільки дані працівники часто мають інші нематеріальні та майбутні матеріальні вигоди, такі як підвищення безпеки роботи, комфортні умови, пенсійні преференції [24]. У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, зазначено, що адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їхньою заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [25]. У сучасних розвинених країнах поруч з терміном « публічні послуги» часто використовують термін «суспільні послуги» (або «послуги загального інтересу»). Слід зазначити, що після двох світових воєн першої половини ХХ століття багато державних послуг, особливо електроенергія, викопне паливо та громадський транспорт були централізованими (державними), багато країн впровадило загальнодержавну медичну систему, запроваджувати систему освіти на основі державного фінансування та керівництва. Потім, в багатьох країнах поступово відбулася приватизація більшості державних послуг (в Україні даний процес розпочався після розпаду Радянського Союзу).

Корпорація вільного ринку може бути створена і продана приватним інвесторам, повністю відмовляючись від державного контролю. Якщо даний факт не порушує права та свободи громадян – такий варіант в сучасних ринкових умовах є допустимий.

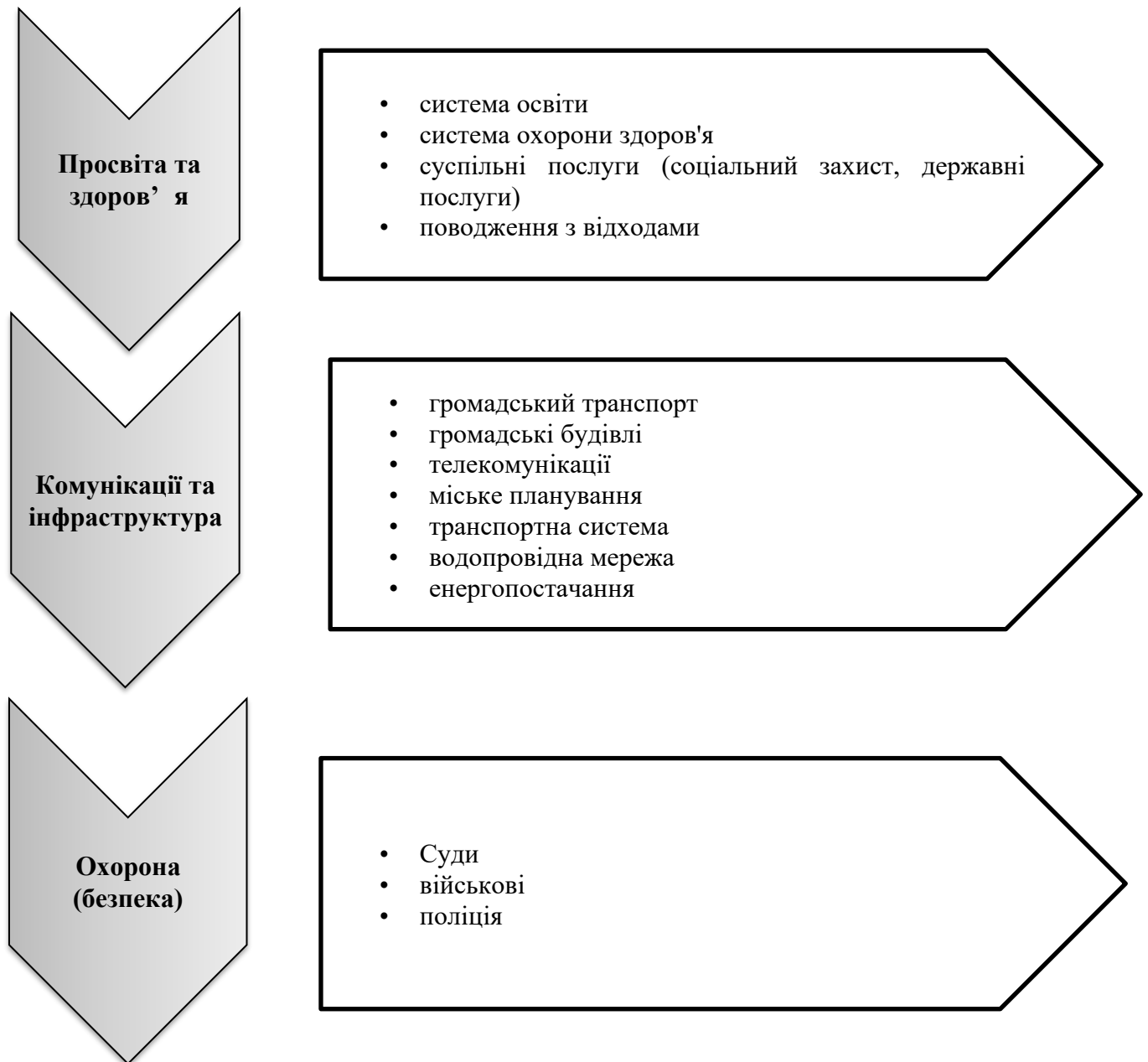


Рисунок 1.3. Сектори публічних послуг та послуг загального інтересу

Слід зазначити, що в період V і VI технологічного укладу з'явилися і швидко поширилися нові цифрові технології, зокрема Internet, блокчейн,

соціально-гуманітарні технології управління, тощо. Даний факт став передумовою оцифровування частини процесів надання публічних послуг, поруч з фактичним зверненням громадян до органів влади, з'явилося поняття та явище електронного звернення. Метою порталу є: впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги; надання послуг в електронному вигляді. Послуги, які можна замовити онлайн чи отримати в електронному вигляді через Єдиний державний портал адміністративних послуг наведено на рисунку 1.4. (принтскрін сайту).

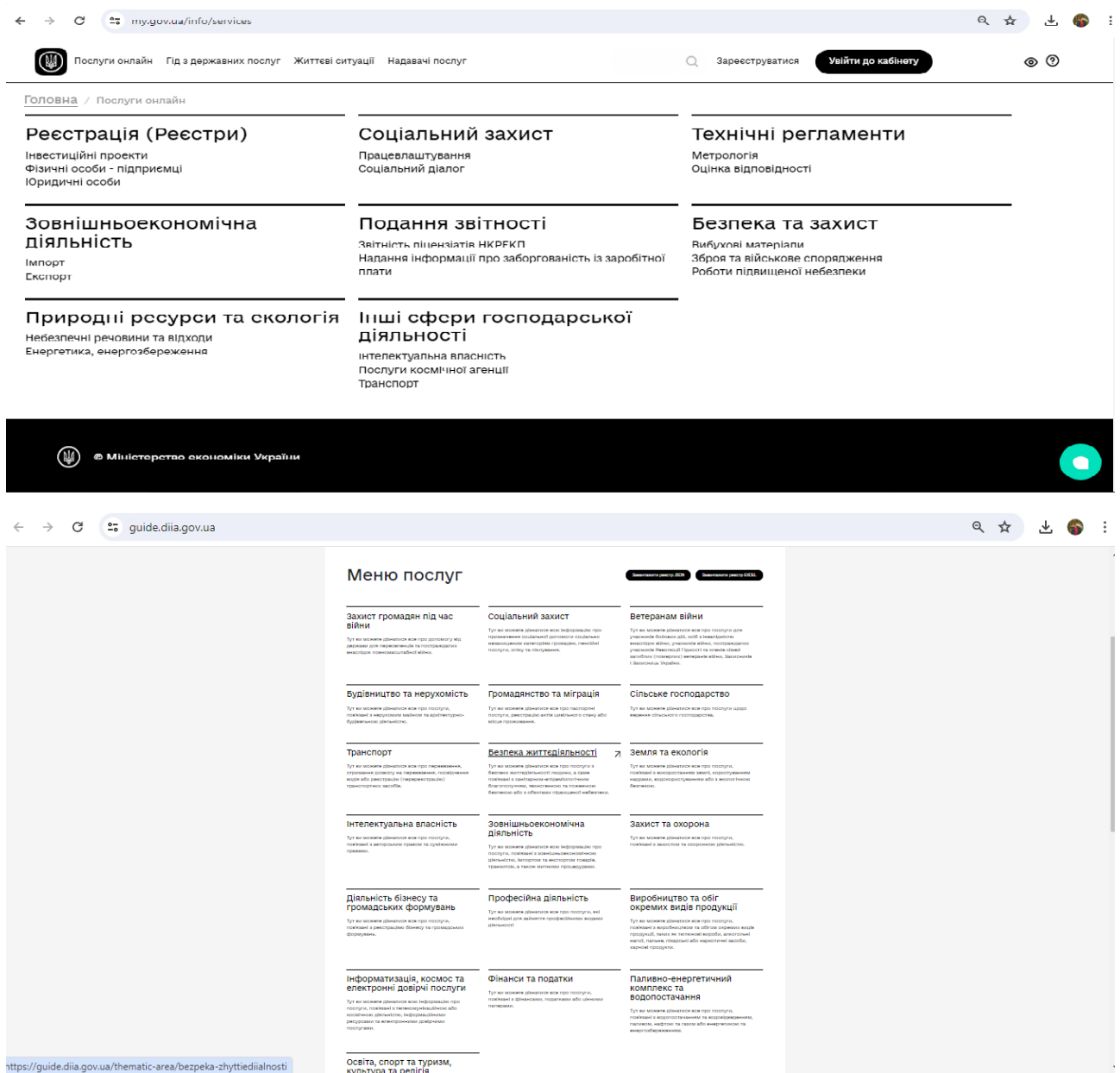


Рисунок. 1.4. Види публічних послуг онлайн Єдиного державного порталу адміністративних послуг [28].

Процедура отримання публічної послуги у випадку електронного звернення презентована на рисунку 1.5. Державні послуги в електронному або онлайн форматі є важливою складовою електронної демократії. Електронний уряд передбачає наявність інфраструктури для міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання. Фактично це означає, що співпраця між державними установами і, як наслідок, надання державних послуг стають більш ефективними, оперативними, вимагають менше ресурсів.

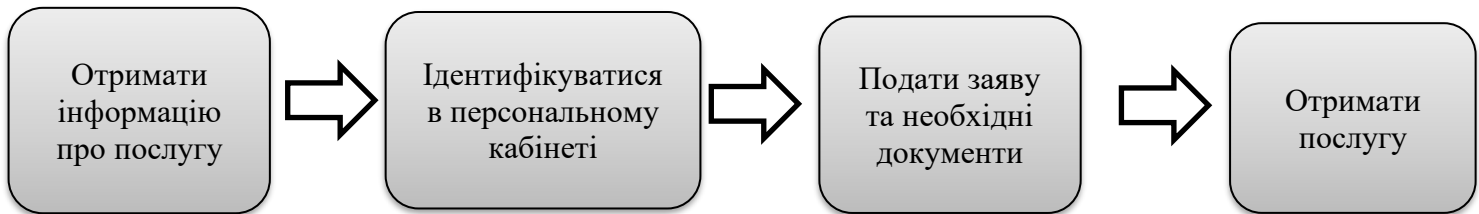


Рисунок. 1.5. Процедура отримання публічної послуги через Єдиний державний портал адміністративних послуг [28].

Публічні послуги в електронному або онлайн форматі є важливою складовою електронної демократії. Електронний уряд передбачає наявність інфраструктури для міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади з громадськістю та суб'єктами господарювання. Фактично це означає, що співпраця між державними установами і, як наслідок, надання державних послуг стають більш ефективними, оперативними, вимагають менше ресурсів.

У переважній більшості країн світу, зокрема країнах пострадянського простору, дуже складно говорити про стабільне інституційне середовище або ефективну систему формальних правил стосовно надання публічних послуг. Більш важливими їх характеристиками тут є:

- 1) домінування такого співвідношення формальних і неформальних

правил, коли вони вступають у систематичне протиріччя один з одним;

2) вибіркове застосування формальних правил, що перешкоджає реалізації принципу верховенства права.

З приводу останнього Дж. Роулс визначає правову державу або принцип верховенства права через такі постулати [35]: 1) інваріантність поведінки в регламентованій законом ситуації, 2) прецедентний характер вирішення судових спорів; 3) визнання легітимного покарання як єдино можливого.

Відзначимо, що міжнародні стандарти соціальних прав громадян закріплено переважно в правових актах Організації Об'єднаних Націй (ООН) і Міжнародної Організації Праці (МОП). Більшість з них діють уже кілька десятиріч. Серед основних документів, які регламентують соціальні права та свободи громадян в усьому світі, варто виділити такі:

- Загальна декларація прав людини (прийнята у 1948 р.) [36];
- Європейська соціальна хартія (прийнята у 1961 році, переглянута у 1996 році, ратифікована Україною у 2006 р.) [37];
- Європейський кодекс соціального забезпечення (прийнятий у 1964 р., переглянутий у 1990 р.) [38];
- Хартія соціального забезпечення (прийнята у 1982 р.) [39];
- Хартія Співтовариства про основні соціальні права працівників (прийнята у 1989 р.) [40];
- Хартія основних прав Європейського Союзу (прийнята у 2000 р.) [41] та інші.

Серед вищенаведених документів особливо місце займає Загальна декларація прав людини, яка за своєю сутністю, є фундаментом визнання, визначення та захисту прав людини. У Декларації наведено комплекс прав людини, серед яких важливе місце займає право людини на соціальне забезпечення.

У статті 22 Декларації зокрема відзначається: «Кожна людина, як член суспільства, має право на соціальне забезпечення і на здійснення необхідних

для підтримання її гідності і для вільного розвитку її особи прав у економічній, соціальній і культурній галузях за допомогою національних зусиль і міжнародного співробітництва та відповідно до структури і ресурсів кожної держави» [36].

Загальна декларація прав людини вперше сформувала соціальні еталони, до яких повинне прагнути суспільство, конкретизувала соціальні параметри, вказуючи, що кожна людина має право на працю, на вільний вибір роботи, на справедливі і сприятливі умови праці та на захист від безробіття; на рівну оплату за рівну працю; на відпочинок і дозвілля, включаючи право на розумне обмеження робочого дня та на оплачувану періодичну відпустку; на такий життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та необхідне соціальне обслуговування, який є необхідним для підтримання здоров'я і добробуту її самої та її сім'ї, і право на забезпечення в разі безробіття, хвороби, інвалідності, вдовства, старості чи іншого випадку втрати засобів до існування через незалежні від неї обставини; на освіту; вільно брати участь у культурному житті суспільства, втішатися мистецтвом, брати участь у науковому прогресі і користуватися його благами; на соціальний порядок та ін. [36, ст. 22—28].

Безумовно, Декларація має рекомендаційний статус, і не накладає будь-яких зобов'язань на жодну країну світу, але вже в 1966 році на її основі було прийнято Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права [42], який було ратифіковано Указом Президії Верховної Ради Української РСР у 1973 р. У цьому Пакті сформулювало конкретні соціальні стандарти, яким повинні відповідати країни, що ратифікували цей документ.

Разом з Міжнародним пактом про цивільні та політичні права, цей документ запровадив поширену класифікацію прав людини на соціальні, цивільні, політичні, економічні і культурні. При цьому до соціальних прав віднесено такі:

— право кожної людини на соціальне забезпечення, включаючи соціальне страхування [42, ст. 9];

- право працюючих матерів на оплачувану відпустку або відпустку з достатньою допомогою по соціальному забезпеченню [42, ст. 10];
- право захисту дітей від економічної і соціальної експлуатації [42, ст. 10];
- право на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг і житло, і на неухильне поліпшення умов життя [42, ст. 11];
- право на найвищий досяжний рівень фізичного і психічного здоров'я [42, ст.12];
- право на освіту, підкреслюючи при цьому, що початкова освіта повинна бути обов'язкова і безкоштовна для всіх, середня освіта в її різних формах, включаючи професійно-технічну середню освіту, повинна бути доступною для всіх громадян [42, ст. 13].

Висновки до розділу 1

Таким чином, Пактом регламентовано обов'язки держави щодо соціального захисту як кожної людини, так і окремих уразливих категорій. Зазначимо, що Європейським Союзом та Радою Європи, на додачу до вищенаведених, було ухвалено і низку своїх нормативно-правових актів щодо соціальних стандартів. Важливим документом, що гарантує розвиток соціальної сфери та передбачає захист прав людини є Європейська соціальна хартія (переглянута), яка містить 31 принцип [37, ч. 1], на яких будується вся європейська соціальна система:

Згідно з цією Хартією, всі люди, зокрема, мають такі права: заробляти собі на життя професією, яку вони вільно обирають; на захист від бідності та соціального відчуження; на житло; на користування послугами соціальних служб; на належні умови для професійної підготовки; на соціальну та медичну допомогу. Усі працюючі, згідно з цією Хартією, мають право на таке: безпечні та здорові умови праці; гідне ставлення до них на роботі; захист у випадках звільнення; захист своїх вимог у разі банкрутства роботодавця; рівні

можливості та рівне ставлення до них у вирішенні питань щодо працевлаштування та професії без дискримінації за ознакою статі; свободу об'єднання в національні або міжнародні організації для захисту своїх економічних і соціальних інтересів; соціальне забезпечення; справедливі умови праці; справедливу винагороду, яка забезпечить достатній життєвий рівень для них самих та їхніх сімей.

Зауважимо, що під час ратифікації Хартії Україна взяла на себе зобов'язання вважати вищенаведені принципи декларацією цілей, до здійснення яких вона прагнучиме всіма відповідними засобами [43, ст. 1], у тому числі шляхом надання якісних публічних послуг. Між тим, досліджуючи поняття «публічні послуги» важливо наголосити на тому, що в українському законодавстві сьогодні існує велика кількість видів цих специфічних послуг, які надаються на всіх рівнях. Так, зокрема, до публічних послуг, які надаються державними (комунальними) установами відносять: соціальні; дозвільні; ліцензійні, легалізаційні; акредитаційні; атестаційні; реєстраційні; експертні; консультативні та інформативні; погоджувальні.

Як було зазначено вище, структурна характеристика розподілу компетенції та повноважень між органами державної виконавчої влади і органами місцевого самоврядування за рівнями виявляє ще один окремий різновид послуг — муніципальні, які надаються виключно органами місцевого самоврядування територіальній громаді, громадянам з метою задоволення їх потреб.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ (НА ПРИКЛАДІ ГОРОДИЩЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

2.1. Використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних послуг

На сьогодні стрімкий розвиток суспільних відносин у тому ж числі у сфері адміністративних послуг, потребує використання інформаційних технологій. Необхідність застосування елементів електронного урядування в сучасному житті ні в кого не виникає сумнівів. Тому що це супроводжується зменшенням витрат часу на перебуванні в чергах, щоб отримати певну адміністративну послугу, також зменшує скупченість людей в центрах надання адміністративних послуг, що на теперішній день є дуже актуальним у зв'язку з стрімким поширенням захворюваності спричинених коронавірусом.

Відбувається перехід до «цифрової» економіки та «цифрового» суспільства. Дана трансформація призводить до появи нових систем та процесів, що становлять їх нову ціннісну сутність.

Щороку збільшується, кількість країн, які для надання адміністративних послуг використовують електронне урядування, через Інтернет.

За даними ООН у 2016 році одну або декілька Єдиних вхідних порталів для онлайн-послуг або публічної інформації пропонують 90 країн. Щонайменше одну онлайн-транзакцій надають 148 країн.

Аналізуючи звіти про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг, є незадовільною їх. Це пов'язано з тим, що послуги в електронному вигляді дорівнюють 27%, онлайн консультації у ЦНАПі становлять всього 13% [44].

Надання адміністративних послуг в електронному форматі населенню є

основною ідеєю цифровізації держави.

Електронна адміністративна послуга – це послуга, яка надається в електронній формі суб'єкту звернення.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» через Єдиний державний портал адміністративних послуг (є офіційним джерелом інформації в Україні), надаються в електронній формі адміністративні послуги та доступ суб'єктів звернення до інформації про ці послуги з використанням мережу Інтернет [17].

Відповідальність за достовірну, повноту, своєчасність розміщення інформації на порталі покладено на Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Міністерство здійснює роботу у сфері формування законодавчих засад цифровізації та цифрового суспільства в Україні; роботи над законодавчими принципах адміністрування, працювання і використання мережі Інтернет в Україні. Державною 24 програмою та Національною програмою інформатизації також працює, також програмами ЄС «Єдиний цифровий ринок» (Digital Single Market, EU4Digital) та іншими програмами.

Урядом схвалено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. вона визначає впровадження електронних форм взаємодії суб'єктів надання та суб'єктів звернення послуг; формує єдину інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру, спрощує процедуру отримання адміністративних послуг, реалізацію пілот проектів в електронній формі [45].

Також Стратегією реформування державного управління України на 2016-2020 роки від 24.06.2016 р. № 474, яку було продовжено до 2021 року, запроваджено цифрову оптимізацію надання 15 послуг.

Було затверджено Державну стратегію регіонального розвитку на 2021-2027 роки, постановою Кабінету Міністрів України. Одним з пріоритетних завдань розвитку було поставлено забезпечити доступність адміністративних

послуг та соціальних сервісів для вирішення цього завдання вирішено проведення:

- реінжинірингу публічних послуг;
- удосконалення нормативно-правової бази, доступність адміністративних послуг через Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія»;
- облаштування відкритих Wi-Fi зон у громадських місцях; встановлення отримання електронних послуг через мобільний додаток Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія»;
- забезпечення доступності для осіб з інвалідністю з порушенням зору, слуху та мовлення офіційних веб-сайтів, реєстрів, інших ресурсів і електронних послуг, доступ до яких забезпечується через Інтернет.

Адміністративні послуги має бути переведено в електронний формат і мати уніфіковані назви. Головною метою реформування системи надання адміністративних послуг в Україні має стати їхня стовідсоткова цифровізація, до якої буде прив'язано паперовий формат. Одна з ключових цілей Міністерства цифрової трансформації – стовідсоткове переведення надання адміністративних послуг в електронний формат. Більш того, основна мета – якщо послуги немає в онлайн-форматі, то її не може бути в паперовому форматі.

На сьогодні суспільство є більш залежним від цифрових технологій. Завдяки переходу в електронний режим, люди можуть отримати послуги не виходячи з доми, цим самим зберегти свій час.

Для отримання через мережу Інтернет адміністративних послуг на нашу думку потрібно: запровадити доступні механізми взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг в режимі онлайн, потрібно затвердити алгоритм їхньої роботи для отримання послуги в електронному вигляді, починаючи від інформування про пакет документів і завершуючи отриманням результату послуги, засвідченої в належному форматі.

Цифровізація державних послуг на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій сприятиме підвищенню ефективності, відкритості, прозорості діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування, сприятиме формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Зокрема, потребує збільшення та деталізації процес, спрямований на розширення видів електронних адміністративних послуг «Дія».

Стратегія реформування державного управління в Україні на 2016-2020 роки та її план реалізації містить розділ про реновацію системи надання адміністративних послуг та удосконалення законодавчої бази з метою більш ефективного виконання адміністративних процедур [46]. Слід зазначити, що протягом останніх 4-х років сфера надання адміністративних послуг розвивалася стрімкими темпами (рис. 2.1).

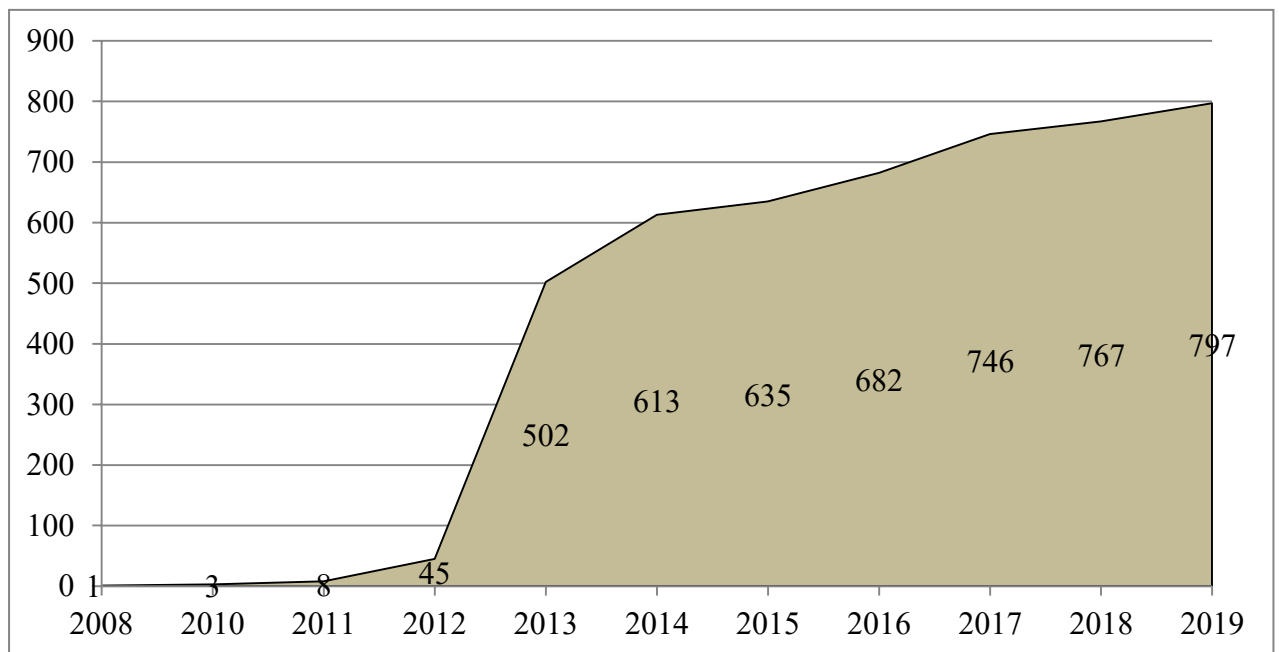


Рисунок. 2.1. Утворення ЦНАП в Україні по роках, одиниць [47], [48].

Як свідчить рисунок 2.1. кількість центрів з надання адміністративних послуг в Україні з 2012 року по 2019 рік збільшилася на 752 одиниці, тобто

збільшилася майже у 18 (!) разів, а беручи до уваги що відкрито було ще 51 територіальний підрозділ і обладнано 161 віддалене робоче місце та 8 мобільних ЦНАПів, то більше, ніж в 20. Розподіл ЦНАПів за органами, що їх утворили зображено на рис. 2.2.

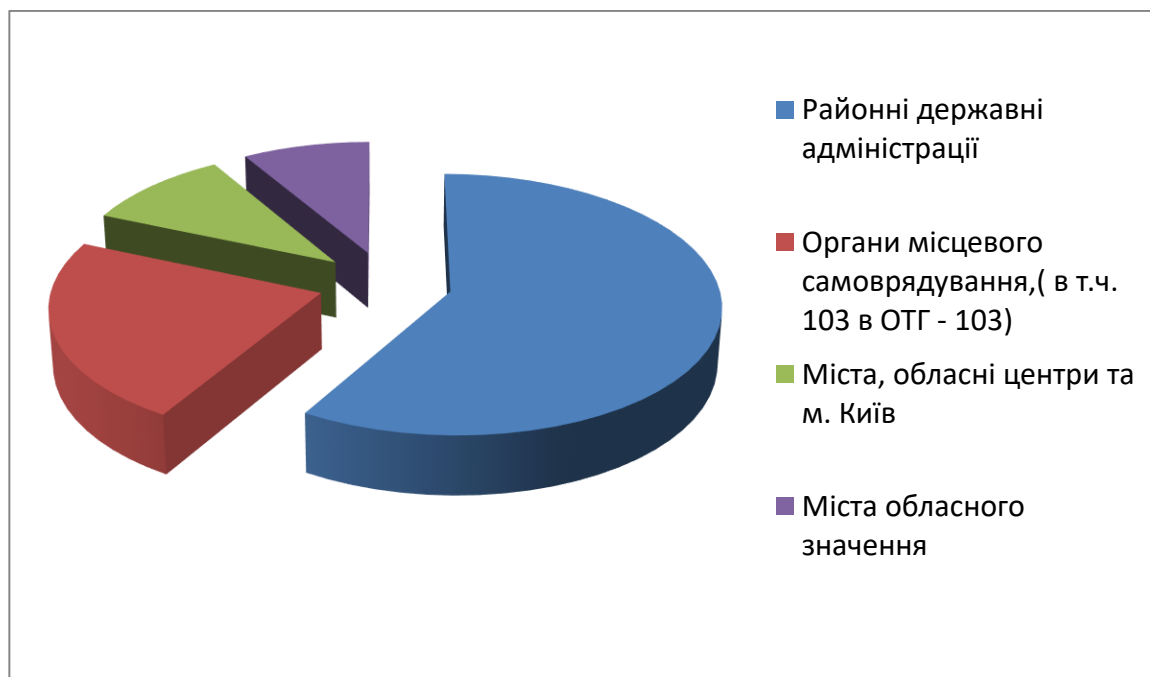


Рисунок 2.2. Розподіл ЦНАП у розрізі органів, що їх утворили, 2018 р. [48].

В 2019 році Фонд «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» на замовлення Центру політико-правових реформ в рамках проекту «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади» провів дослідження з приводу якості надання адміністративних послуг в Україні [49]. Опитування проводилося у 30-ти містах України, зокрема у Житомирі, Ужгороді, Запоріжжі, Дніпрі, Северодонецьку, Івано-Франківську, Вінниці, Луцьку, Львові, Миколаєві, Білій Церкві, Кропивницькому, Одесі, Полтаві, Рівному, Сумах, Хмельницькому, Черкасах, Тернополі, Харкові, Херсоні, Чернівцях, Києві, Кременчуці,

Краматорську, Кам'янському, Кривому Розі, Чернігові, Маріуполі, Кам'янці-Подільському. Кількість респондентів склала 3434 осіб (близько 100-150 у Районні державні адміністрації Органи місцевого самоврядування, (в т.ч. 103 в ОТГ - 103) Міста, обласні центри та м. Київ Міста обласного значення кожному місті).

Відвідувачі ЦНАП в переважній більшості задоволені ясністю інформативних вивісок на вході до приміщень ЦНАП, наявністю інформаційних стендів, зразків документів, доступністю формулярів, бланків, належною комфортною зоною для очікування та розкладам роботи центрів. Слід зазначити, що простежується зростання задоволення зручністю приміщень для людей з інвалідністю. Так, в 2015 році 68% відвідувачів центрів зазначили їх зручність у даному сенсі, а у 2019 році – 87,5%. Також збільшилася частка респондентів, для яких оплата послуг в разі потреби була зручною (з 80% у 2015 р. до 95% у 2019 р.) [49].

Таким чином, аналіз якості надання послуг ЦНАП в містах, які були у вибірці, виявив, що абсолютна більшість громадян, які зверталися до центрів з надання адміністративних послуг, оцінює його роботу позитивно. Найбільша кількість позитивних оцінок від споживачів даних видів послуг виявлена у Чернівцях (85%), Вінниці (84%), Києві (76%), Луцьку (76%), Івано-Франківську (76%), Рівному (75%). Найчастіше серед респондентів були негативні оцінки щодо функціонування ЦНАП («погано» і «дуже погано» разом) в Одесі (8,7%), та Чернігові (9%), в інших містах даний показник становив менше 3% [49].

Регіональний стан розвитку центрів з надання публічних послуг державою громадянам за кількістю ЦНАПів на початок поточного року відображено на рис. 2.3.

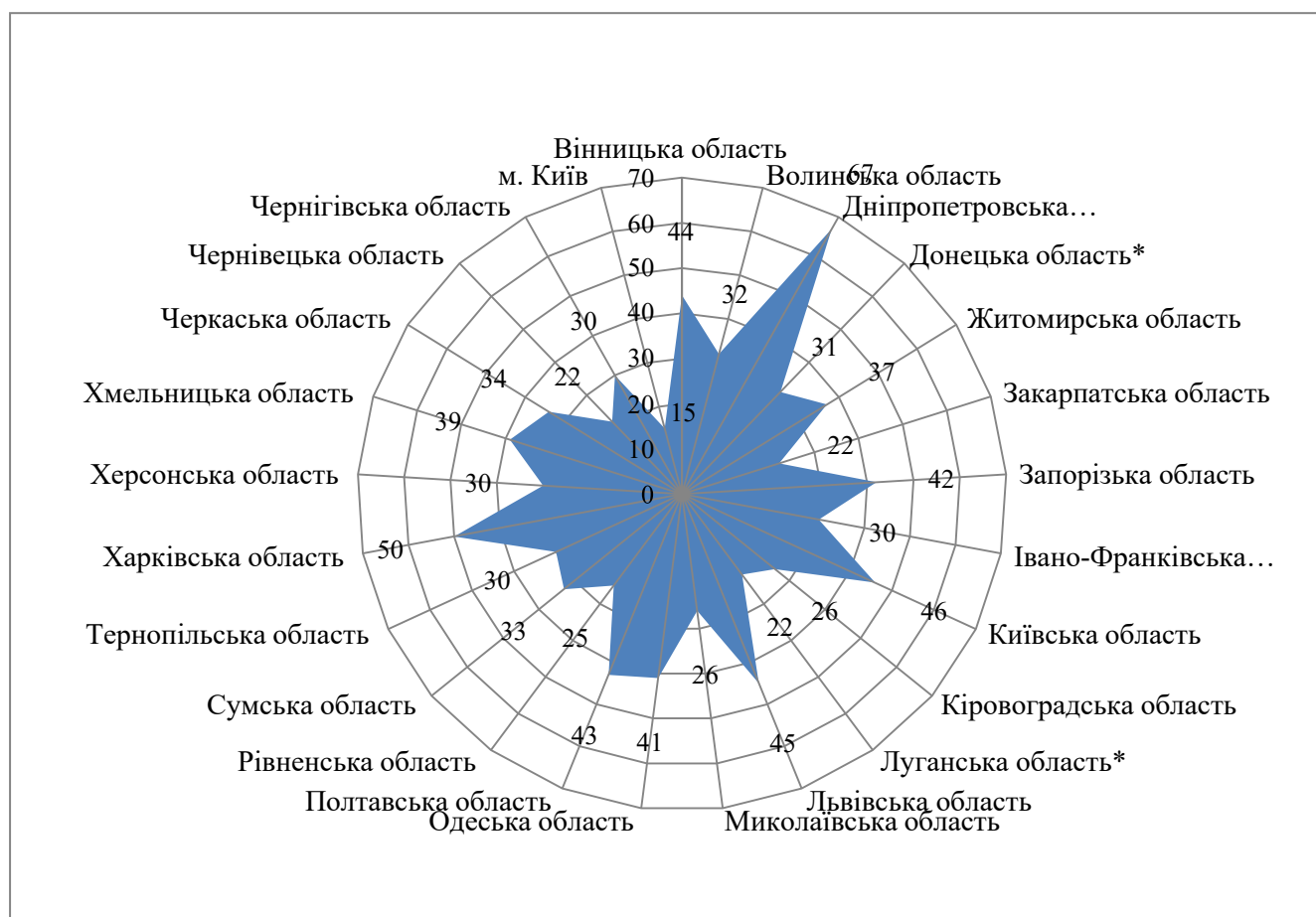


Рисунок 2.3. Кількість ЦНАПів разом з територіальними підрозділами за областями України та м. Київ, одиниць, 01.01.2020 р. [47].

2.2 Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері надання адміністративних послуг

В умовах децентралізації державної влади в Україні виступає побудова сучасної системи надання адміністративних послуг. Функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні поки що помітно відрізняється від роботи аналогічних систем у провідних країнах світу, зокрема, країнах ЄС. Зазвичай у зарубіжній практиці публічно-сервісні послуги спрямовані на забезпечення високого рівня соціальних гарантій та стандартів обслуговування населення, а між органами влади та громадянами під час надання публічних

послуг існує належний ступінь прозорості. У нашій державі зазначена система суттєвою мірою орієнтована на державний контроль суспільних відносин, а ефективність взаємодії між споживачами та надавачами послуг часто є явно недостатньою. Зазначене зумовлює важливість розуміння сучасних проблем сервісної діяльності органів публічної влади в Україні та шляхів їх розв'язання з урахуванням практики зарубіжних країн.

Сфера надання адміністративних послуг населенню в зарубіжних країнах формувалася протягом досить тривалого часу. Найважливішим чинником, що дозволяє визначати ефективність надання таких послуг, вважається рівень їх якості, який оцінюють безпосередньо самі споживачі.

Так, у Великобританії механізм надання адміністративних послуг населенню вирішує питання за зверненнями у сфері реєстрації виборців, у житловій сфері, планування податків із земельної власності, ліцензування, ліцензій в автодорожній сфері, щодо загальної та місцевої інформації та питань, запроваджених радою податків і бізнесових ставок. Одним із основних ланцюгів системи державних послуг у межах проведених реформ у Великій Британії стали центри послуг для громадян, мережа яких працює на основі таких принципів, як: рухаються не громадяни, а документи (*move the file not the citizen*); постійне підвищення якості (*the quality movement*); в одному місці – одне звернення (*one stop shops on local level*). Центри послуг для громадян працюють за принципом «єдиного вікна» та слугують підвищенню рівня доступу громадян до державних послуг. Стратегія формування електронного уряду також входить у програму реформування державних послуг (*government services*), зокрема створення електронних державних послуг у країні. Урядова стратегія передбачає розвиток і використання всіх електронних видів сервісу. Велика Британія стала одним із лідерів серед інших європейських країн у напрямі створення в державі системи «електронного уряду» (*E-government*) [50, с.46].

У Бельгії усю потрібну документацію громадяни мають можливість

подати дистанційно через комп'ютер. Для цього вони повинні мати персональну карту, за допомогою якої можна певні персональні дані не заносити до визначених форм, а завантажити із загальної бази. Так, громадяни Бельгії мають можливість дистанційно отримати довідку про місце проживання, довідку про склад сім'ї, карту місцевого жителя, поліцейські витяги, паркувальні талони, свідоцтво про народження, шлюб, розлучення тощо [51, с. 51].

У Франції діють інноваційні Центри публічних служб, у яких зосереджені послуги, що належать до компетенції різних установ, зокрема, органів місцевого самоврядування чи приватних організацій, що працюють за державним замовленням, державних агентств, соціальних органів. Ці Центри містять більшість затребуваних послуг в одному місці, також інформацію щодо зручного і доступного вибору місця розташування центрів послуг для відвідувачів; формування графіка роботи центрів, який був би зручним для відвідувачів; створення комфортних умов для громадян, які перебувають в універсалі послуг; забезпечення спеціальних умов для осіб із обмеженими фізичними можливостями; формування систем е-урядування для отримання великої кількості послуг у онлайн-режимі тощо [52, с. 296].

В Естонії ефективно функціонують уніфіковані реєстри, поширені е-послуги (школа, земельний реєстр, податки, банк, пацієнт, поліція), діють Державний портал е-послуг, електронні бази даних, е-документообіг, в обігу електронна та мобільна ID-карти. Запроваджено цифровий підпис за допомогою ID-карти і технології «Перехрестя» – використання кількох баз різних установ через один портал [53, с.282].

Найповнішу класифікацію спектру публічних послуг розроблено у Німеччині. Саме Німеччина є тією країною, яка однією з перших запровадила модель єдиного вікна для громадян з метою забезпечення одного візиту за адміністративною послугою. Відповідно до цієї моделі кожен центр послуг ухвалює рішення про спектр послуг, які вони надаватимуть. Основне завдання

реформ у галузі публічного управління в країні зводилося до створення нової адміністративної моделі гарантованих сервісних послуг, суть якої полягає в тому, щоб доручити надання найдорожчих послуг приватним організаціям, а державні установи повинні забезпечити гарантії належного виконання цих послуг.

Таким чином, в Німеччині існує два типи універсамів послуг (кол-центри та центри надання адміністративних послуг). Формування системи надання державних послуг у країні здійснюється місцевими органами влади в основному через центри обслуговування, внаслідок чого всі контакти між громадянами і державними органами відбуваються на рівні місцевого органу державної виконавчої влади. Зазвичай це охоплює такі сфери, як реєстрація громадянства, транспортних засобів, більшість послуг соціального захисту, отримання дозволу на будівництво, реєстрація бізнесу тощо. Полегшення доступу громадян до адміністративних послуг і деяких послуг приватного сектора за допомогою їх поєднання було основним задумом у створенні мережі сервісних центрів для громадян. Внаслідок усіх здійснених адміністративних реформ у Німеччині було організовано багатоканальний доступ до різних послуг за принципом «єдиного вікна», зокрема: кол-центри (довідкові центри), що надають інформацію щодо звичайних послуг та здійснюють записи на прийом; центри надання адміністративних послуг (сервісні центри), які надають обмежену кількість щоденних послуг громадянам; інтернет-портали, що надають детальну інформацію щодо пропонованих онлайн-послуг. Особливість здійснених адміністративних реформ у Німеччині базується на сутності культури національної ідентичності, яка вирізняється як «культура державності» [54, с. 280].

Попри різні підходи до законодавства про надання адміністративних послуг у різних країнах, цей механізм є досить розвинутим і громади вирішують понад 80% питань, якщо громадянин звертається за послугою в органи влади.

Для наближення ЦНАП до європейських стандартів необхідно розв'язати низку конкретних проблем їхньої роботи, серед яких – недостатня інтеграція адміністративних послуг, різниця у графіках роботи ЦНАП для різних послуг, відсутність у низці випадків електронного документообігу між ЦНАП та органами влади, недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми тощо. З погляду нормативно-правового забезпечення першочергове значення має набрання чинності Закону України «Про Адміністративні послуги» як основоположного законодавчого акту для сервісної діяльності органів публічної влади. Крім того, на території Донецької та Луганської областей, АРК Крим та м. Севастополь, враховуючи збройний конфлікт і тимчасову окупацію частини території регіонів, гостро відчувається проблема обслуговування людей похилого віку, інвалідів та інших маломобільних груп населення. Дієвим засобом забезпечення доступних та якісних послуг для громадян, які проживають поблизу «лінії зіткнення», є збільшення кількості мобільних офісів, що будуть пересуватися населеними пунктами біля контрольних пунктів в'їзду/ виїзду. Щодо організації надання адміністративних послуг доцільним є перехід від моделі «посередник» до моделі «універсаму послуг» («one-stop-shop»), що в зарубіжній практиці виступає найсучаснішою стадією розвитку таких сервісних центрів.

Висновки до розділу 2

Отже, попри різні підходи до законодавства про надання адміністративних послуг у різних країнах, цей механізм є досить розвинутим і громади вирішують понад 80% питань, якщо громадянин звертається за послугою в органи влади. Для наближення ЦНАП до європейських стандартів необхідно розв'язати низку конкретних проблем їхньої роботи, серед яких – недостатня інтеграція адміністративних послуг, різниця у графіках роботи ЦНАП для різних послуг, відсутність у низці випадків електронного документообігу між ЦНАП та органами влади, недостатні умови для осіб з

інвалідністю та відвідувачів з дітьми тощо. З погляду нормативно-правового забезпечення першочергове значення має набрання чинності Закону України «Про Адміністративні послуги» як основоположного законодавчого акту для сервісної діяльності органів публічної влади. Крім того, на території Донецької та Луганської областей, АРК Крим та м. Севастополь, враховуючи збройний конфлікт і тимчасову окупацію частини території регіонів, гостро відчувається проблема обслуговування людей похилого віку, інвалідів та інших маломобільних груп населення. Дієвим засобом забезпечення доступних та якісних послуг для громадян, які проживають поблизу «лінії зіткнення», є збільшення кількості мобільних офісів, що будуть пересуватися населеними пунктами біля контрольних пунктів в'їзду/ виїзду. Щодо організації надання адміністративних послуг доцільним є перехід від моделі «посередник» до моделі «універсаму послуг» («one-stop-shop»), що в зарубіжній практиці виступає найсучаснішою стадією розвитку таких сервісних центрів.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ГОРОДИЩЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

3.1. Вдосконалення правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні

Нормативно-правова база яка діє на сьогодні в Україні регулювання адміністративних послуг базується на кодексах, актах (таких як наприклад Конституція України), законах, підзаконних актах, локальних правових актах

Механізм надання адміністративних послуг в Україні потребує удосконалення.

У Конституції України немає чітких статей, які б торкалися адміністративних послуг, але встановлено законні права, інтереси, свободи громадян, що гарантують основи діяльності органів влади з надання послуг.

Аналіз статей Конституції України дає можливість здійснити висновок щодо наявності ознак, які можуть забезпечити спрямованість державного управління в частині функціонування механізмів надання адміністративних послуг, їх гарантій, принципів надання та стандартів для фізичних та юридичних осіб.

Згідно Конституції України, адміністративні послуги, які повинні надаватися для захисту прав, повинні базуватися на нормах цього закону та регламентуватися відповідно принципу найбільшої цінності людини. Вона зосереджена на наданні громадянам адміністративних послуг за демократичними стандартами, для чого органам державного управління надано відповідні повноваження [55].

З поміж кодексів можна виокремити такі:

Кодекс України про адміністративні правопорушення, прийнятий

07.12.1984 р., – забезпечує охорону прав та свобод, інтересів громадян та юридичних осіб, створення умов для збереження законності, сприяння запобіганню адміністративним правопорушенням. Опосередковано кодекс передбачає процес виховання у суспільстві суворої та повної відповідності чинному законодавству, поваги до прав і свобод особи, переконань в інтересах юридичних осіб. [56].

Господарський кодекс України, що було прийнято 16.01.2003 р., формулює провідні основи господарювання в державі, а також регулює відносини, які утворюються в процесі здійснення господарської діяльності. Зокрема, стаття 191 присвячена питанням забезпечення бланками документів для оформлення результатів надання адміністративних послуг [60].

Податковий кодекс України, прийнятий 02.12.2010 р., регулює відносини у галузі справляння податків та зборів, також встановлює перелік податків та зборів, які сплачуються до державного та місцевих бюджетів. Встановлює порядок їх адміністрування, перелік платників, встановлює їх права та обов'язки, встановлює функції органів влади та їх обов'язки під час адміністрування податків. Також здійснює контроль за дотриманням податкового законодавства. У статті 19 Податкового кодексу міститься інформація щодо надання адміністративних послуг платникам. [57].

Серед законів, які визначають правові основи системи надання адміністративних послуг відносяться наступні:

Закон України «Про місцеве самоврядування» № 280/97-ВР від 21.05.1997 р., є одним з основних нормативно-правових актів, який регулює відносини органів публічного управління на локальному рівні, мають відомості про послуги, які віднесені до місцевого рівня. Містять відомості про органи, на які безпосередньо покладені обов'язки здійснювати послуги на місцевому рівні.[58].

Законом України «Про оподаткування прибутку підприємств» № 334/94-ВР від 28.12.1994 р. фактично було вперше згадано про споріднену категорію

«державні послуги». Вона тлумачилась як будь-які послуги, що надаються на платній основі, законодавчо закріплені як обов'язкові та надаються органами публічного управління або іншими установами, які фінансуються за рахунок бюджетних коштів, фізичним і юридичним особам. Виключенням є обов'язкові платежі, встановлені законодавством [61].

Виходячи зі змісту вищезазначеного закону варто зробити наступні зауваження:

1) він має відношення перш за все до фінансових правовідносин, відповідно увага приділяється саме питанню платності державних послуг, хоча адміністративні послуги також можуть бути й безоплатними;

2) зміст категорії «державні послуги» дещо відрізняється від змісту категорії «адміністративні послуги», адже перші розуміються більш широко та можуть включати великий обсяг послуг різного типу. В цьому сенсі, закон «Про оподаткування прибутку підприємств» може тлумачитись як одне з джерел для створення в подальшому профільних законів, в яких більш чітко прописано питання адміністративних послуг [61].

Через Єдиний державний портал адміністративних послуг повинні надаватися електронні послуги. В даному випадку постає проблема ідентифікації особи дистанційно, адже персоналізовані документи надаються лише конкретній особі. Юридичну силу документам може надавати електронний цифровий підпис, тому потрібно потрібно у законі чіткіше прописати про отримання електронних послуг. Також потрібно його 32 синхронізувати із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» [59].

Розвантажити ЦНАПи та Міські ради можна за допомогою, розбудови електронного урядування. А щодо ідентифікації, то можна запропонувати особам запропонувати отримувати електронні цифрові підписи, так як у світі вже давно у широкому обсязі нові ID-паспорти, таким способом можна залучити громадськість до використання Інтернет-сервісів у взаємовідносинах з

державними органами влади.

Існує нагальна потреба прийняти загальний нормативно-правовий акт як програмний документ для оптимізації та подальшого вдосконалення механізму надання адміністративних послуг. На зміну застарілому погляду на розвиток системи адміністративних послуг адміністративного органу слід прийняти новий погляд на розвиток системи адміністративного обслуговування адміністративного органу.

Загалом, прийняття типового переліку адміністративних послуг має дати позитивні результати, тому що зараз ми фіксуємо різні переліки, визначені центром надання адміністративних послуг. Через це споживачам іноді важко визначити, до яких органів влади вони можуть звернутися за отриманням певної послуги, а з якими питаннями вони можуть звернутися до інших органів. Вважаємо, що органам місцевого самоврядування на рівні обласного центру необхідно надавати якомога більше послуг.

Можна сказати, що до повноважень муніципальних органів влади було віднесено надання найбільш популярних адміністративних послуг, тому в державі вироблена достатня нормативно-правова база, але у подальшому потрібно реформувати для підвищення ефективності процесу надання адміністративних послуг.

Діюча нормативно-правова база України регулювання адміністративних послуг ґрунтується на актах, до яких можна віднести Конституцію, що загалом регулює суспільні відносини в державі; кодекси, що регулюють суспільні відносини в окремих сферах життєдіяльності; закони, які визначають правові засади системи надання адміністративних послуг; підзаконні акти, які регламентують механізм надання адміністративних послуг; локальні правові акти, що створюють умови для забезпечення безперебійного процесу надання послуг.

У Конституції України де-юре відсутні норми, які б торкалися питання надання адміністративних послуг, однак, де-факто, встановлено забезпечення

прав, свобод та законних інтересів громадян, що забезпечують основи діяльності владних інституцій з надання відповідних послуг.

Забезпечення права громадян на отримання адміністративних послуг ґрунтуються на основоположних конституційних гарантіях захисту прав та свобод людини. Так у розділі II Конституції України містяться саме норми, котрі забезпечують права та свободи людини і громадянина. Тут визначається, що права та свободи людини є непорушними; кожна людина може дізнатись яка інформація про неї зберігається органами публічного управління; кожен громадянин може вільно пересуватись та обирати місце проживання; кожен може приймати участь у діяльності політичних партій, громадських організацій, професійних спілок; кожен може володіти особистою власністю, займатись підприємницькою діяльністю тощо. Відповідно, адміністративні послуги, котрі повинні надаватись для 83 забезпечення вищезазначених прав, мають базуватись на нормах Основного Закону та регламентуватись згідно принципу найбільшої цінності людини у державі. Важливою для формування механізму надання адміністративних послуг є стаття 38, у якій містяться положення щодо права громадян залучатись до управління державними справами. Це говорить про те, що надання адміністративних послуг, котре певною мірою теж відноситься до управлінських справ, має відбуватись з урахуванням можливої участі громадян, а в ідеалі – з широким залученням громадськості. Це дозволяє говорити про забезпечення прозорості та відкритості публічної влади, через громадську участь, а також систематичне інформування громадян про можливі адміністративні послуги, діючий регламент, результати діяльності органів влади тощо. Згідно статті 42 будь-який громадянин має право займатись підприємницькою діяльністю та бути захищеним від зловживань монопольним становищем з боку інших підприємців. Згідно цього надання адміністративних послуг відбувається на основі рівних прав усіх суб'єктів звернення, а наявність монопольного становища контролюється державою.

Окремо варто сказати про розділ XI Конституції, в якому містяться положення про місцеве самоврядування в Україні. Тут описуються базові принципи існування інституту місцевого самоврядування, дотримання яких обов'язкове під час процесу надання адміністративних послуг [55].

Можна з впевненістю говорити, що з аналізу Конституції України випливає її спрямованість на забезпечення громадян адміністративними послугами з урахування демократичних стандартів, для чого органам публічного управління надаються відповідні повноваження.

У Законі України «Про місцеве самоврядування» № 280/97-ВР від 21.05.1997 р., як одному з основних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність органів публічного управління на місцевому рівні, міститься перелік послуг, котрі відносяться до відання місцевого самоврядування, в тому числі делегованих органами державної влади. Також докладно розписуються гарантії діяльності органів, на які безпосередньо покладено повноваження щодо надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам на локальному рівні [58].

Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» № 755- IV від 15.05.2003 р. Цим законом регулюються питання державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, а також громадських формувань. Містяться загальні засади державної реєстрації, функціонування системи реєстрації, повноваження відповідних суб'єктів, фінансові питання, відповідальності в цій сфері [62].

Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» № 2806-IV від 06.09.2005 р. Цим законом встановлюються організаційно-правові засади функціонування дозвільної системи у сфері господарської діяльності. У статтях 1, 2, 14 прописано особливості функціонування суб'єктів надання адміністративних послуг, вимоги до суб'єктів отримання послуг, а також порядок отримання [63].

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів

України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва» № 3263-VI, підписаний 21.04.2011 р. Згідно цього закону було забезпечено принцип мінімізації обсягу документів та процедурних дій через спрощення 86 процедури відкриття підприємництва [64]. Це дало можливість для більш швидкого задоволення потреб фізичних та юридичних осіб в адміністративних послугах, а в подальшому – створило умови для розвитку малого бізнесу.

Закон України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» № 3392-IV від 19.05.2011 р. В ньому міститься список вичерпний список дозвільних документів, серед яких свідоцтва, довідки, висновки експертизи, дозволи, погодження, рішення, що мають задовольнити потреби суб'єктів отримання послуг [65].

3.2. Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг

Об'єктом дослідження даної роботи нами було обрано Городищенську міську раду, що є адміністративно-територіальною одиницею та органом місцевого самоврядування в Городищенській районній раді Черкаської області. Адміністративний центр — місто Городище. З 2020 року замість міської ради утворена Городищенська міська громада. Код ЄДРПОУ 33965401.

На момент останнього оновлення даних 14.05.2024 статус організації - Не перебуває в процесі припинення.

Керівником організації Городищенська міська рада є Мирошник Володимир Петрович. Організаційно-правова форма підприємства Городищенська міська рада- орган місцевого самоврядування.

Городищенська міська рада зареєстрована за юридичною адресою Україна, Черкаська обл., Черкаський р-н, місто Городище, вул. Грушевського, 11.

Городищенська міська громада — територіальна громада в Україні, в

Черкаському районі Черкаської області.

Площа громади — 371.9 км², населення — 23 210 мешканців (2020).

Громада утворена 2020 року зі складу Городищенської міської ради, Валявської, Орловецької, Петропавлівської сільських ради та Хлистунівської сільської громади, утвореної ще 2018 року зі складу Дирдинської, Калинівської, Ксаверівської, Хлистунівської сільських рад та Цвітківської селищної ради.

Городищенська міська рада - адміністративно-територіальна одиниця та орган місцевого самоврядування в Городищенському районі Черкаської області.

Городищенська міська рада утворена в 1917 році.

Міській раді підпорядковані населені пункти:

- м. Городище
- с. Набоків

Рада складається з 30 депутатів та голови.

Голова ради: Мірошник Володимир Петрович

Секретар ради: Оверченко Андрій Володимирович

Таблиця 3.1.

Керівний склад попередніх скликань Городищенської міської ради Черкаської області

Прізвище, ім'я, по батькові	Основні відомості	Дата обрання	Дата звільнення
Зварич Олександр Іванович	Міський голова, 1956 року народження, член <u>Соціалістичної партії України</u>	26.03.2006	31.10.2010
Мирошник Володимир Петрович	Міський голова, 1961 року народження, освіта вища, безпартійний	31.10.2010	

Питання проектування та забезпечення належного функціонування ЦНАП суттєво змінилося, а також запровадження нової форми спілкування між

чинною владою та громадянами та бізнесом. На 1 жовтня 2015 року в Україні діяло 644 ЦНАП, а станом на 1 жовтня 2020 року в Чернігівській області на кінець 2020 року, діяло 347 ЦНАПів. Діяльність підтверджує, що ці заклади користуються попитом серед населення, мають важливі переваги в організації процесу обслуговування особи, яка звертається до органу служби, кардинально змінюють ставлення до неї та надання державної послуги за принципами «єдиного офісу».

Від ефективності роботи органів державної влади на всіх рівнях, залежить успіх у досягненні загальнодержавних цілей. На сучасному етапі державної політики у забезпеченні якісних кадрів соціально-економічних та суспільно-політичних сфер життєдіяльності є важливим завданням.

Потрібно поліпшити якість кадрового потенціалу, забезпечивши його висококваліфікованими працівниками.

Державна кадрова політика — це діяльність держави, пов'язана з плануванням, прогнозуванням та формуванням професійного розвитку та раціонального використання кадрів, також визначає шляхи підготовки та перепідготовки, підвищення кваліфікації кадрів.

Підвищення кваліфікації та підготовка кадрового потенціалу займає особливе місце, це є вагомим елементом у кадровій політиці.

До основних вимог кадрової політики належить:

- 1) державна кадрова політика має бути абстрактною, тобто мати творчий характер, а не декларативний;
- 2) державна кадрова політика має бути комплексною, всебічною, системною;
- 3) державна кадрова політика має бути новаторською, тобто бути прогнозованою, йти на декілька років вперед;
- 4) державна кадрова політика має загальною, тобто розглядатися в комплексі;
- 5) державна кадрова політика має мати демократичний характер.

З метою підвищення довіри громадян до влади та її посадових осіб, вони зобов'язані систематично підвищувати свій професійний рівень та особистісний розвиток, оскільки формування позитивного іміджу суб'єктів, які надають адміністративні послуги, впливатиме на ефективність роботи цих суб'єктів. З іншого боку, саме підвищення результативності їх роботи є прямим засобом формування позитивного іміджу.

Хочу запропонувати практику, для підвищення кваліфікації службовців, депутатів місцевих рад, для вдосконалення механізму надання послуг. а саме, через закріплення таких цінностей: толерантність, відповідальність, національна свідомість, інноваційне мислення, здатність до прийняття управлінських рішень, стресостійкість тощо.

Також ввести в дію новітні методи підвищення рівня кваліфікації, що створить умови для більш швидкого освоєння нового матеріалу та подальшого якісного виконання покладених на службовців обов'язків[66].

На основі особистої точки зору багато людей формують уявлення про органи влади, щодо діяльності відомих політиків чи в результаті особистого контакту з ними.

Загалом, якість адміністративних послуг безпосередньо пов'язана з професійною якістю виконавців, іміджем рядових службовців, керівників та органів місцевого самоврядування. Звичайно, для безперебійного виконання посадовими особами своїх обов'язків, у тому числі надання адміністративних послуг, органам місцевого самоврядування потрібні фахівці з необхідною кваліфікацією та здібностями.

Актуальним завданням є прийняття законодавчих актів, йдеться про прийняття та впровадження Законів України «Про Кабінет Міністрів України», «Про державний контроль у сфері органів виконавчої влади та їх посадових осіб», «Про міністерства та інші центральні органи виконавчої влади», «Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців», нової редакції Закону України «Про державну службу»,

нормативних актів щодо розподілу повноважень місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, саме за цих дій є можливим здійснення якісної державної кадрової політики.

За результатами досліджень, до важливих факторів, які формують потенціал державного службовця відносять: професійна освіта, підвищення кваліфікації; відповідність займаній посаді; відносини колективом та керівництвом; можливості проявити себе; наявність здатності до саморозвитку; наявність матеріального та нематеріального стимулювання. Проходження короткотермінових семінарів за конкретною тематикою є більш затребуваним та розповсюдженим.

Варто відмітити, що в основу сучасного реформування державного управління та державної служби, зокрема, були закладені принципи державного управління SIGMA (Support for Improvement in Governance and Management – Програма підтримки вдосконалення врядування та менеджменту) [67].

Зазначена Програма була розроблена за спільною ініціативою ЄС та Організації економічного співробітництва та розвитку. Підставою її створення слугувала потреба у наданні допомоги країнам Центральної та Східної Європи з модернізації їх систем державного управління. Вказана програма має основоположне значення у процесі наближення законодавства країн-кандидатів до вступу у ЄС до вимог цієї Спільноти [67].

Використання європейських стандартів в державній службі України обумовлено курсом України на інтеграцію України в ЄС.

ЄС вимагає від держав-кандидатів на вступ поділяти цінності Євросоюзу, що є умовою членства в ЄС, а процес інтеграції до ЄС неминуче спонукає до політичних, економічних та 76 соціальних реформ в тих державах, що бажають інтегруватися до ЄС [68, с. 19].

Як зазначає Ю. В. Палагнюк, швидкість і масштаби економічної інтеграції залежать від багатьох факторів та послідовності заходів, ужитих

Україною, її спроможності забезпечити практичне втілення задекларованих пріоритетів. Загалом же державна політика України щодо курсу на євроінтеграцію допомагає прискорити стабілізаційні процеси в тому числі і в економіці нашої держави, адже стандарти ЄС є тотожними тим орієнтирам, які стоять перед Україною у побудові економічних відносин за зразком провідних європейських держав [69, с. 26].

Таким чином, виходячи з вищезазначеного можу говорити про необхідність подальшого вдосконалення державної служби в Україні.

На основі результатів аналізу функціонування цього інституту в межах України варто сформулювати декілька, на мою думку, основних загальних та спеціальних змін, які позитивно вплинуть й надання адміністративних послуг.

1.Боротьба з корупцією.

Корупція – це не просто негативне явище. Дослідники говорять про неї як про складний феномен, який має місце в більшості держав світу і не залежить від окремих факторів їх розташування, кількості населення тощо.

Вона впливає на суспільство, знецінюючи існуючі соціальні цінності та обрані пріоритети розвитку, потреби членів соціуму [70, с. 182].

Відповідно до Закону України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 року №1700-VII корупція – використання особою, зазначеною у ч. 1 ст. 3 цього Закону, наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у ч. 1 ст. 3 цього Закону, або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей [71].

2.Етична поведінка державних службовців.

Не можна не погодитися з тим фактом, що саме належні моральні якості працівника, його професійна честь є однією з гарантій унеможливлення

виникнення явищ корупції, зловживання владними повноваженнями. Тому, ці якості необхідно розвивати відповідно до встановлених і законодавстві стандартів. І лише у випадку вчинення службово-етичних порушень застосовувати окремі методи примусу [72, с. 18].

В ст. 8 Закону України «Про державну службу» від 10.12.2015 року №889-VIII зазначено, що державний службовець зобов'язаний дотримуватися принципів державної служби та правил етичної поведінки [73]. В Розпорядженні Кабінету Міністрів України «Деякі питання реформування державного управління України» від 24.06.2016 року №474-р. звернено увагу на роль професійних, доброчесних та етичних державних службовців у створенні професійної державної служби [74]. Незважаючи на існування таких положень, сьогодні не існує правових актів, які б визначали правила етичної поведінки державних службовців.

Висновки до розділу 3

Таким чином, можемо зробити висновок, що забезпечення іміджу державної служби є одним із головних завдань державних службовців. Реалізації цього аспекту сприяють й ЗМІ як потужний інструмент демократії в Європі. У зв'язку з вищезазначеним та з метою адаптації національного законодавства до вимог ЄС необхідно розробити та прийняти єдиний кодифікований акт, який б закріплював основи етичної поведінки державних службовців. Серед спеціальних заходів, які стосуються виключно роботи державних службовців ДМС слід виокремити заходи із затвердження оптимальної штатної структури територіальних органів ДМС. Адже, якісне надання адміністративних послуг буде можливим за умови створення належних умов для державних службовців. В цьому аспекті необхідно говорити про обсяг функцій, повноважень, кількість населення, яке посадовець має можливість обслуговувати. При реформування апарату державних органів не завжди береться до уваги територія обслуговування.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі для досягнення поставленої мети, яка поляє в удосконаленні механізму надання адміністративну послугу було вирішено важливу роль саме інструменту державного управління які відіграють адміністративні послуги. Результати дослідження мають змогу зробити наступні висновки:

1. Адміністративна послуга — це послуга, що яка надається органами влади для виконання законних прав фізичних та юридичних осіб у максимально короткий термін та відповідно до їх запитів. Особливістю адміністративних послуг є те що вони мають обмеження у вигляді нормативно-правового регулювання та обмеженої кількості процедур, адже зазначене є одним з видів основної діяльності органу публічної влади.

2. Провівши аналіз управління надання адміністративних послуг в Україні, зроблено оцінку роботи системи надання адміністративних послуг. Запорукою ефективної роботи суб'єктів надання адміністративних послуг — є забезпечення прав та свобод споживачів та задоволення їх потреб. Цифровізація державних послуг на основі інформаційно-комунікаційних технологій підвищить ефективність, відкритість та прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Сприятиме формуванню держави нового типу, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Зокрема, в порталі «Дія» потрібно розширити перелік послуг, які можна отримати онлайн, при цьому не виходячи з дому.

3. Всі адміністративні послуги має бути переведено в електронний формат і мати уніфіковані назви. Головною метою реформування системи надання адміністративних послуг в Україні має стати їхня стовідсоткова цифровізація, до якої буде прив'язано паперовий формат. Аналізуючи нормативно-правові акти адміністративних послуг в Україні, говорить про те що цей механізм потребує вдосконалення. Якість надання послуг не

задовольняє споживачів. При отриманні адміністративних послуг громадяни дуже часто спостерігають не повагу до відвідувачів, складність процедури надання послуг; територіальна розкиданість органів влади; довга тривалість терміну надання послуги, відсутність електронних черг, брак кваліфікованих працівників, брак інформації, обмеженість в часі та інші проблеми.

4. Для підвищення якості надання адміністративних послуг потребує комплексного реформування, яка допоможе покращити якість надання адміністративних послуг, а саме узгодити нормативно-правові акти, провадити сучасні інформаційні технології. На сучасному етапі адміністративні послуги потрібно максимально децентралізувати, прискорити процес творення ЦНАП; запровадити електронний документообіг; забезпечити отримання послуг в електронному режимі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

5. Також розкрито теоретико-методологічні засади надання публічних послуг органами державної (публічної) влади. Публічні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян України у сфері виконавчої влади, оскільки більшість справ, що вирішуються органами державної влади, ініціюються громадянами і стосуються їхніх прав та свобод. Тобто, підставою для надання публічної послуги є звернення громадянина до державного або муніципального органу влади. В англomовному варіанті категорія «публічні послуги» перекладається як «public services» і означає узгодження між владою і громадськістю в питанні надання послуг, а саме, що певні послуги повинні бути доступними для всіх, незалежно від доходу, політичних, релігійних та інших особистих переконань.

6. З точки зору теорії ринків, публічна послуга часто має характеристики суспільного блага (будучи неконкурентоспроможними та не виключним), проте з іншого боку, якщо гіпотетично запровадити виключно ринковий підхід до надання всіх публічних послуг – дані послуги можуть бути недостатньо надані ринком, оскільки громадський (споживчий) запит на них буде високий, а рівень пропозиції з боку приватних підприємців низький з

причини відсутності або незначного рівня прибутку. У сучасних розвинених країнах поруч з терміном «публічні послуги» часто використовують термін «суспільні послуги» (або «послуги загального інтересу»). В роботі систематизовано послуги загального інтересу в Україні, які включають такі підсистеми як «просвіта та здоров'я», «комунікації та інфраструктура», «охорона (безпека)». Таким чином, з концептуальної точки зору, враховуючи вище наведене, вважаю вірним визначати публічну послугу як «благо», «добровільну реалізацію фізичною або юридичною особою належних їм прав». У реєстрації прав, сертифікації, ліцензування, та інших реєстраційних та дозвільних процедурах швидше зацікавлена сама держава з метою упорядкування суспільних відносин, ніж конкретний приватний суб'єкт.

7. Встановлено, що в основі доктрини публічних послуг лежить концепція обслуговування державою індивідууму, урядове служіння громадянському суспільству. З кінця 1980-х років такі розвинуті країни як Великобританія, Канада, США, Швеція, Нідерланди та інші впровадили систему оцінки ефективності діяльності органів державного управління на основі очікувань і задоволення потреб громадян. Серед критеріїв оцінки якості публічних послуг були: швидкість у вирішенні питання, професіоналізм, компетентність працівників, доброзичливість, комфорт, справедливість та власне результат.

8. Аналіз зарубіжного досвіду функціонування системи надання публічних послуг громадянам (фізичним та юридичним особам) виявив, що перед створенням центру з надання адміністративних послуг – приймається рішення якими питаннями буде займатися даний центр. Зазвичай 80% послуг, що надаються – це послуги, пов'язані з видачою посвідчень, паспортів реєстрація прибуття (виїзду), перереєстрація, оформлення податкових карток, тощо. Інші послуги (20%), що надаються універсалами публічних послуг – це загальні консультації та допомога; видача анкет до інших агентств; послуги пов'язані з втратою / знаходженням речей (бюро знахідок), продаж

туристичних карт та сувенірів, продаж квитків та ін..

9. Таким чином, можемо зробити висновок, що забезпечення іміджу державної служби є одним із головних завдань державних службовців. Реалізації цього аспекту сприяють й ЗМІ як потужний інструмент демократії в Європі. У зв'язку з вищезазначеним та з метою адаптації національного законодавства до вимог ЄС необхідно розробити та прийняти єдиний кодифікований акт, який б закріплював основи етичної поведінки державних службовців. Серед спеціальних заходів, які стосуються виключно роботи державних службовців ДМС слід виокремити заходи із затвердження оптимальної штатної структури територіальних органів ДМС. Адже, якісне надання адміністративних послуг буде можливим за умови створення належних умов для державних службовців. В цьому аспекті необхідно говорити про обсяг функцій, повноважень, кількість населення, яке посадовець має можливість обслуговувати. При реформування апарату державних органів не завжди береться до уваги територія обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Лис А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади. Аспекти публічного управління, 2015. № 9. С. 43-50. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_9_8
2. Крутій О. М. Радченко О. О. Організаційно-правовий механізм надання публічних послуг. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Державне управління, 2018. Вип. 4. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadpsdu_2018_4_5
3. Лис А.Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг : автореф.дис.канд.наук з держ. Упр.: 25.00.02. Івано-Франківськ, 2016. 21 с.
4. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко та ін. К. : НАДУ, 2012. 56 с.
5. Енциклопедичний словник з державного управління / укладю: В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко, Ю.П. Сурмін та іню; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Торошинського, Ю.П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
6. 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.
7. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) [Уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел]. К. : Ірпінь : ВТФ Перун, 2001. 1440 с.
8. Нижник Н, Леліков Г., Мосов С. Про співвідношення категорій «процес» і «механізм» та їх використання в управлінській діяльності органів виконавчої влади. Вісник державної служби України, 2001. №3. С. 80–87.
9. Нижник Н. Р. Державне управління в Україні : наукові, правові, кадрові та організаційні засади : навч. посіб. / за заг. ред. Нижник Н. Р., Олуйка

В. М. Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2002. 352 с.

10. Нижник Н. Р. Машков О. А. Системний підхід в організації державного управління : навчальний посібник/ за заг. ред. Н. Р. Нижник. К.: УАДУ, 1998. 160 с.

11. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления. М. : Юридическая литература, 1997. 400с.

12. Авер'янов В. Державне управління в Україні : навч. посібн. / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. К. :Юрінком Інтер, 1998. 432с.

13. Юзьков Л. П. Государственное управление в политической системе развитого социализма. К. :Вища школа, 1983. 155 с.

14. Буханевич О.М. Поняття та сутність процедури надання адміністративних послуг. Право і суспільство, 2015. №5. С. 126-131.

15. Легеза Є.О. Теорія публічних послуг: адміністративно-правова складова: монографія. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2016.

16. Клімушин П. С., Спасібов Д. В.Механізми електронного урядування в системі надання адміністративних послуг. Теорія та практика державного управління, 2016. Вип. 1. С. 50-55. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2016_1_10

17. Про адміністративні послуги. Закон України № 5203-VI від 06 вересня 2012 року. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

18. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К.: ТОВ «Підприємство «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с. – URL: <https://www.auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwweb.pdf>

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

20. Вдовиченко В.М. Реформування системи надання адміністративних послуг. Інструменти і практики публічного управління в контексті децентралізації. Матеріали III Міжнародної науковопрактичної конференції. (м. Житомир 23 червня 2021 р.). 2021. 521 с.183-188

21. Васильєва Н. В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_11_5

22. Щодо надання роз'яснення термінів, які застосовуються у Законі України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності за корупційні правопорушення. Лист Міністерства Юстиції України від 18.12.2009 N 967-0-2-09-22 Верховній Раді України. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v967-323-09#Text> (дата звернення 23.08.2020)

23. Frank, Sue A.; Lewis, Gregory B. (March 2004). «Government Employees: Working Hard or Hardly Working?». The American Review of Public Administration. 34 (1): 36–51.

24. Volokh, Sasha (7 February 2014). «Are public-sector employees «overpaid»?». The Washington Post. Retrieved 18 January 2016.

25. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>.

26. Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посібник / [В. Тимошук] ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – Київ : ТОВ «Софія- А», 2012. – 104 с.

27. Quality Framework for Services of General Interest (SGI) in the EU. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://ec.europa.eu/info/topics/singlemarket/services-general-interest_en

28. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://my.gov.ua/info/services> , (дата звернення 07.10.2019).

29. Адміністративне право України. Академічний курс: Підруч.: у двох томах / Ред. Колегія: В. Авер'янов (голова). Київ: Видавництво «Юридична думка», 2018. 584 с.

30. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В. Тимощука. Київ. 392 с.

31. Клімова С. Удосконалення законодавства щодо надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні Науковий часопис Національної академії прокуратури України. 2016. № 3. С. 120-129.

32. Михайлюк Я. Адміністративні послуги у Країнах Європейського Союзу та Україні (порівняльно-правовий аспект): авто-реф. дис. Канд. юрид. наук : 12.00.07. Запоріжжя, 2016. 20 с.

33. Сеніна А. Регуляторна політика держави в сфері адміністративних послуг: автореферат дис. Канд. еКон. наук: 08.00. Хар- Ків, 2016. 20 с.

34. Воронов М. Адміністративно-правові аспекти досліджень публічних послуг та їх класифікації. Юридичний журнал: аналітичні матеріали. Коментарі. Судова практика. 2018. № 10. С. 62-70.

35. Rawls J. A Theory of Justice / J. Rawls. — Cambridge, Mass., 1971. — 607 p.

36. Загальна декларація прав людини: прийнята і проголошена резолюцією 217 А (III) Генеральної Асамблеї ООН від 10 грудня 1948 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/cgi bin/laws/main.cgi?nreg=995_015

37. Європейська соціальна хартія // Відомості Верховної Ради України. — 2007. — № 51. — Ст. 2096

38. Європейський кодекс соціального забезпечення [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http:// zakon1.rada.gov.ua/cgi bin/laws/main.cgi?nreg=994_651&p=1237807844867395](http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_651&p=1237807844867395)

39. Хартія соціального забезпечення [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/ cgi bin/laws/main.cgi?nreg=995_418](http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_418)

40. Хартія Співтовариства про основні соціальні права працівників [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/cgi bin/laws/main.cgi? nreg=994_044&p=1237807844867395](http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_044&p=1237807844867395)

41. Хартія основних прав Європейського Союзу [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http:// zakon1.rada.gov.ua/cgi bin/laws/main.cgi?nreg=994_524&p=1237807844867395

42. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права: [Електронний ресурс]. — Режим дос тупу: [http://zakon1.rada.gov.ua/cgi bin/laws/main.cgi?nreg=995_043&p=1237807844867395](http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_043&p=1237807844867395)

43. Закон України "Про ратифікацію Європейської соціальної хартії (переглянутої)" // Відомості Верхов ної Ради України. — 2006. — № 43. — Ст. 418

44. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2019 рік URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/Download?id=4288d3e5-5080-4dcb-8faf91ee68e38223>

45. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства країни на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-п, Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

46. Національна стратегія реформування системи охорони здоров'я в Україні на період 2015 – 2020 років. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://moz.gov.ua/uploads/0/691-strategiya.pdf>

47. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01.01.2020). Режим доступу:

<https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=288da497-975a-4de1-9bb0-ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURegionakhUkraini-stanomNa01-110-2019>

48. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за I півріччя 2018 року. Мережа центрів надання адміністративних послуг в Україні (станом на 01.07.2018 згідно звіту МЕРТ) – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: me.gov.ua

49. Оцінка діяльності центрів надання послуг у 30 містах України. Фонд Демократичні ініціативи ім. Ілька Кучеріва. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dif.org.ua/article/otsinki-diyalnosti-tsentriv-nadannya-poslug-u-30-mistakh-ukraini>

50. Одінец О. М., Ільченко Н. В., Ляшов Д. О. Міжнародний досвід надання адміністративних послуг. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2021. № 60. С. 41-51. URL: https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/2157/1/41-51_Одінец.pdf

51. Сидоренко Н.О., Шкурат І.В. Іноземний досвід у сфері надання адміністративних послуг. Публічне урядування. 2021. №2. С. 48-55. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/1088/1599>

52. Сита Є.М., Александрюк В.С., Пульча Д.О. Дослідження надання адміністративних послуг у Франції та перспективи впровадження в Україні. Сучасні управлінські та соціально-економічні аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів. Матеріали III Міжнар. Наук.-практ. конф. Одеса. 2020. С.295-

297.URL:https://economics.net.ua/files/science/admin_men/2020/tezy.pdf#page=295

53. Ільчанинова Н. І. Перспективи впровадження зарубіжного досвіду формування механізму надання адміністративних послуг в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2018. №10. С.130-134. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/10_2018/28.pdf

54. Чечель А.О., Омелянович Р.А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. Право та державне управління. 2021. № 1. С. 279–284. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2021/43.pdf

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

56. Про адміністративні правопорушення. Кодекс України № 8074-10 від 7 грудня 1984 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>

57. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755 URL: <http://minrd.gov.ua/fizichnim-osobam/zakonodavstvo/kodeksi/53771.html>

58. Про місцеве самоврядування. Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр>.

59. Про електронні документи та електронний документообіг, від 22 травня 2003р. № 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>

60. Господарський кодекс України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

61. Про оподаткування прибутку підприємств. Закон України від 28 грудня 1994 року № 334/94-ВР. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/334/94-%D0%B2%D1%80>

62. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань. Закон України від 15 травня 2003 року № 755-IV. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/755-15>

63. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності. Закон України від 6 вересня 2005 року № 2806-IV. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2806-15>

64. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва. Закон України від 21

квітня 2011 року № 3263-VI. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3263-17>

65. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності. Закон України від 19 травня 2011 року № 3392-VI. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3392-17>

66. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 р. № 494-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-%D1%80>

67. SIGMA [Електронний ресурс] // Офіційний веб-портал Центру адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу. – Режим доступу : <http://www.center.gov.ua/pro-tsentr/proekti/sigma>

68. Палагнюк Ю. В. Політика ЄС щодо України на етапі реалізації Україною євро інтеграційної стратегії / Ю. В. Палагнюк // // Наукові праці : Науково-методичний журнал. – М. : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. – Вип. 174. Т. 186. Державне управління. – С. 18 – 22.

69. Палагнюк Ю. В. Економічні аспекти інтеграції України до ЄС (у рамках дії Угоди про партнерство і співробітництво) / Ю. В. Палагнюк // Наукові праці : Науково-методичний журнал. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. – Вип. 135. Т. 147. Державне управління. – С. 22 – 27.

70. Трепак В. М. Особливості дефініції поняття «корупція» / В. М. Трепак // Науковий вісник Академії внутрішніх справ. – 2015. – 4(97). – С. 181 – 196.

71. Про запобігання корупції : Закон України від 16.10.2014 року №1700-VII. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18>

72. Сорокіна Н. Г. Аналіз основних вимог до етичної поведінки державних службовців в Україні: правовий аспект / Н. Г. Сорокіна // Аспекти публічного управління. – 2017. – Том 5. – №1 – 2 (39 – 40). – С. 13 – 18

73. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 року №889-VIII. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19>

74. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 року №474-р <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/474-2016-%D1%80/page>