

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного
управління та національної безпеки
Кафедра економічної теорії,
інтелектуальної власності та
публічного управління

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

Сорока Катерина Михайлівна
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК: 351.7/.8(477)
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ
ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ
(тема роботи)

281 «Публічне управління та адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

К.М. Сорока
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи

Кравець Ірина Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

К.С.Н., ДОЦЕНТ
(науковий ступінь, вчене звання)

Висновок кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

за результатами попереднього захисту: **Сороки Катерини Михайлівни**

Протокол засідання кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління № _____ від «11» грудня 2020 р.

Завідувач кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

к.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

_____ (підпис)

Якобчук В.П.
(прізвище ,ім'я, по батькові)

«11» грудня 2020 р.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти **Сорока Катерина Михайлівна** захистила
(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою _____

за шкалою ECTS _____

за національною шкалою _____

Секретар ЕК

_____ (науковий ступінь, вчене звання)

_____ (підпис)

Пугачова Н.С.
(прізвище ,ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

СОРОКА К.М. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «Магістр», спеціальність «Публічне управління та адміністрування», – Поліський національний університет, м. Житомир, 2020 рік.

В кваліфікаційній роботі представлено теоретичне узагальнення і науково-прикладне вирішення проблеми удосконалення системи надання публічних послуг в Україні. Розкрито теоретико-методологічні засади надання публічних послуг в органах державної влади. Охарактеризовано процес оцінки надання публічних послуг; здійснено аналіз надання публічних послуг органами державної влади в Україні. Визначено напрями удосконалення системи надання публічних послуг в органах державної влади в сучасних умовах.

Ключові слова: публічні послуги, адміністративні послуги, органи публічної (державної) влади, ЦНАП, електронні послуги, система надання адміністративних послуг, органи державної влади.

SUMMARY

SOROKA K.M. IMPROVEMENT OF THE PUBLIC SERVICES PROVISION SYSTEM IN UKRAINE

Qualification work for obtaining the Master's level educational qualification, specialty “Public Administration and Administration”, – Polissya National University, Zhytomyr, 2020.

The qualification work presents a theoretical generalization and scientific and applied solution to the problem of improving the system of public services in Ukraine. Theoretical and methodological principles of providing public services in public authorities are revealed. The process of evaluating the provision of public services is described; an analysis of the provision of public services by public authorities in Ukraine. The directions of improvement of the system of rendering of public services in public authorities in modern conditions are defined.

Keywords: public services, administrative services, public (state) authorities, administrative services center, electronic services, system of administrative services, public authorities.

ЗМІСТ

	<i>Стор.</i>
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ.....	7
Висновки до розділу 1.....	15
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ І СВІТІ.....	16
Висновки до розділу 2.....	22
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ.....	23
Висновки до розділу 3.....	28
ВИСНОВКИ	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	32
ДОДАТКИ.....	37

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Одним з головних показників демократичного суспільства і правової держави є можливість та якість надання органами державної влади публічних послуг. Поява нових способів та технологій надання державних послуг вимагає нового адміністративно-правового реагування, яке відповідає сучасним завданням трансформації системи державного управління в Україні, зумовлює необхідність синтезу теорії та практики надання публічних послуг у взаємозв'язку із триваючою адміністративною реформою і зміною концепції взаємодії громадян та органів державної влади.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретико-методологічне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення системи надання публічних послуг в органах державної влади. Досягнення мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити теоретико-методологічні засади надання публічних послуг органами державної (публічної) влади;
- охарактеризувати процес оцінки надання публічних послуг органами державної влади в Україні;
- здійснити аналіз надання публічних послуг органами державної влади в Україні;
- визначити напрями удосконалення системи надання публічних послуг в органах державної влади в сучасних умовах.

Об'єктом дослідження є процес надання публічних послуг в органах державної влади в сучасних умовах.

Предмет дослідження – є теоретико-методологічні, методичні і прикладні аспекти надання публічних послуг в органах державної влади в Україні.

При написанні кваліфікаційної роботи використувувались наступні *методи дослідження*: історичний та логічний методи – для

дослідження процесів появи та розвитку системи надання публічних послуг в Україні, як об'єкту дослідження; абстрактно-логічний – для теоретичного узагальнення та формування висновків; порівняльний – при визначенні принципів та динаміки надання публічних послуг; системного підходу – для оцінки ефективності надання публічних послуг в органах державної влади; статистичного аналізу – для встановлення та порівняння показників надання публічних послуг в органах державної влади.

Елемент наукової новизни кваліфікаційної роботи полягає у визначенні напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг в органах державної влади в сучасних умовах.

Апробація. Результати роботи доповідались на науково-практичних конференціях Київського університету імені Бориса Грінченка та Поліського національного університету. Результати роботи висвітлені в 3-х публікаціях.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 40 найменувань. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 37 сторінок, у тому числі 6 рисунків і 1 таблиця.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

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 2018-2020 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 [1]. 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,

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 [4]. 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 [5].

Міжнародний досвід регламентації надання державних послуг показує, що правове регулювання послуг стало об'єктом особливої уваги країн Європейського Союзу. Низка держав, включаючи Португалію, Бельгію, Францію, Фінляндію, прийняли Хартії про надання державних послуг. У Великобританії розвиток теорії публічних послуг пов'язано з періодом реалізації «нового менеджеризму» в реформуванні державного управління при М. Тетчер. Вбудований в ході адміністративної реформи принцип «сервісної держави» пов'язаний зі зміною основи адміністративно-управлінського взаємодії громадян і державних органів, при якому громадянин розглядається

не в якості підлеглого суб'єкта, а в статусі клієнта, одержувача державної послуги.

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) [2]. Загальновизнаними у вітчизняному теоретичному дискурсі є результати досліджень В. Тимощука, який вважає, що основою доктрини адміністративних послуг є концепція служіння держави (влади) людині (суспільству), тому основою категорії «послуг» є те ж саме навантаження, що й у приватному секторі, – діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи [3, с.18].

З точки зору теорії ринків, адміністративна послуга часто має характеристики суспільного блага (будучи неконкурентоспроможними та не виключним), проте з іншого боку, якщо гіпотетично запровадити виключно ринковий підхід до надання всіх адміністративних послуг – дані послуги можуть бути недостатньо надані ринком, оскільки запит на них буде низький з причини громадського супротиву узурпації влади чиновниками.

З давніх часів поняття державної служби асоціювалося у громадян з наданням послуг. Раніше, приблизно чотири тисячі років тому, сутність надання адміністративної послуги полягала переважним чином у збереженні безпеки громадян шляхом організованої військової оборони [6]. Підтримка порядку шляхом делегування місцевих повноважень бере початок щонайменше ще в період V – III ст. до н. е. у стародавньому Китаї в інституті префектур під контролем префекта, який призначався центральним сектором влади. Докази долання державою спірних питань через механізми правової системи надання публічних послуг сягають, щонайменше, часів Стародавнього Єгипту [7], [8].

Пізніше, починаючи з кінця XIX століття державна служба починає асоціюватися з наданням публічних послуг: газозабезпечення, водопостачання, тощо. Згодом уряди почали надавати інші послуги, такі як електроенергія та охорона здоров'я.

У сучасних розвинених країнах поруч з терміном « публічні послуги» часто використовують термін «суспільні послуги» (або «послуги загального інтересу»). За визначенням Європейського економічного і соціального комітету послуги загального інтересу – це послуги, які органи державної влади країн-членів ЄС класифікують як такі, що становлять загальний інтерес, і, отже, підлягають певним зобов'язанням щодо публічної служби [13]. Вони можуть надаватися або державою, або приватним сектором. Приклади послуг загального інтересу включають: громадський транспорт, поштові послуги та охорону здоров'я.

Сектори, які також є в межах послуг загального інтересу представлені на рисунку 1.1.

Слід зазначити, що після двох світових воєн першої половини XX 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.

В країнах Північної Європи практикують інший варіант перерозподілу повноважень і ризиків в компаніях, що полягає в полі суспільних інтересів. Коли створюється велика компанія (корпорація) перед урядом постає питання: як зберігати безпеку громадян, владу виборців та забезпечити

ефективне функціонування компанії? Щоб надати відповідь на дане питання – наведемо приклад: фінська держава володіла 49% акцій компанії «Kemira» (лісові, водні, енергетичні та ін. ресурси) до 2007 року [17], рештою володіли приватні інвестори.

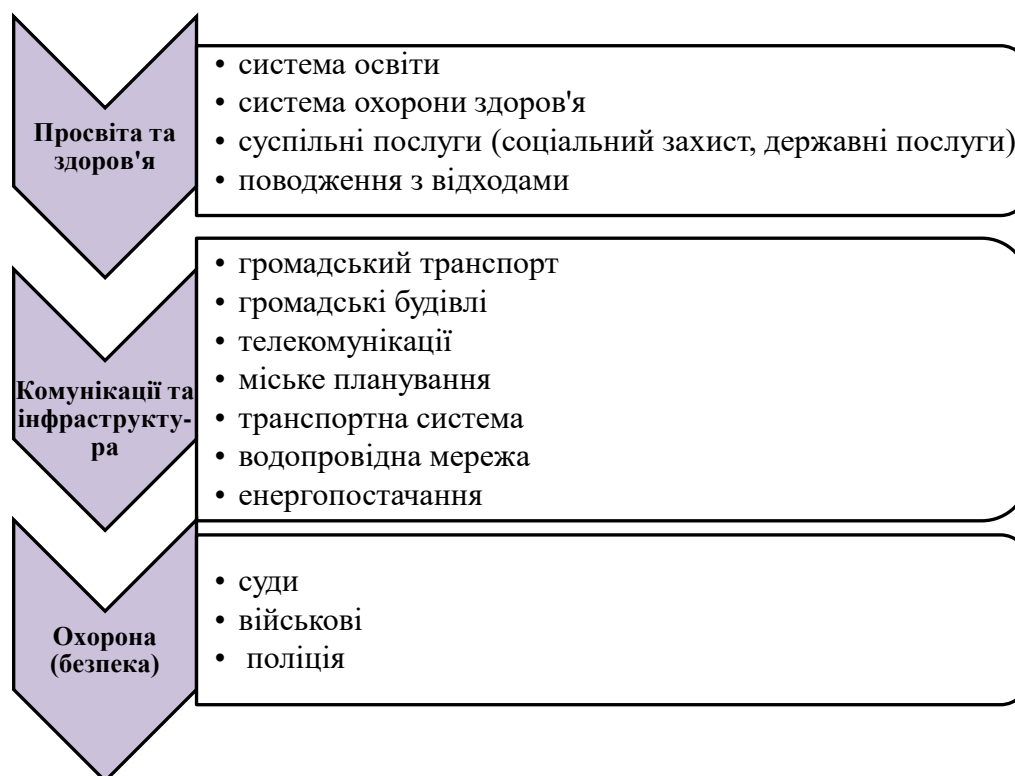


Рис. 1.1. Сектори публічних послуг та послуг загального інтересу

Джерело: розробка автора.

Кількість акцій в 49% не робили «Kemira» «урядовим підприємством, але це означало, що всі приватні інвестори разом повинні будуть протистояти думці держави, щоб скасувати думку та інтереси держави, яка по суті представляє думку виборців, громадян країни на зборах акціонерів.

Компанія також може набувати дозволів на свою діяльність як природна монополія за угодою, що при цьому вона виконує певні обов'язки з публічного управління. Зазначимо, що в Україні наразі зареєстровано 3276 суб'єктів природних монополій (станом на 30.09.2019 р) [18]. Дані суб'єкти – це в більшості своїй приватні компанії, які надають публічні послуги, частіше

всього державна частка в статутному капіталі даних підприємств є незначна або відсутня.

Слід зазначити, що діяльність даних підприємств можна регулювати з боку держави (задля усунення ризиків щодо зловживання монопольною владою) лише в адміністративний спосіб і покривати витрати менш захищених і менш платоспроможних громадян за рахунок бюджету (субсидії, часткова або повна оплата ліків та лікування). У багатьох країнах ліки надаються таким чином: уряд відшкодовує частину вартості ліків. Також таким чином приватизується автобусний рух, електроенергія, охорона здоров'я та поводження з відходами. Одне з останніх нововведень, яке все частіше використовується як у Великобританії, так і в Австралії та Канаді, – це державно-приватне партнерство.

Таким чином, з концептуальної точки зору, враховуючи вищенаведене, вважаємо правильним визначальною ознакою адміністративної послуги назвати «благо», «добровільність реалізації 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. В якості одного з доказів цієї тези можна вважати встановлення адміністративної відповідальності за здійснення певних видів діяльності без ліцензії, за недотримання порядку державної реєстрації прав на нерухоме майно або угод з ним, тощо.

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 оцифрування частини процесів надання публічних послуг, поруч з фактичним зверненням громадян до органів влади, з'явилося поняття та явище електронного звернення. В Україні на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги» створено Єдиний державний портал адміністративних послуг, що функціонує відповідно до Порядку затвердженого

постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13 [11]. Метою порталу є: впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги; надання послуг в електронному вигляді. Послуги, які можна замовити он-лайн чи отримати в електронному вигляді через Єдиний державний портал адміністративних послуг наведено на рисунку 1.2. (принтскрін сайту).

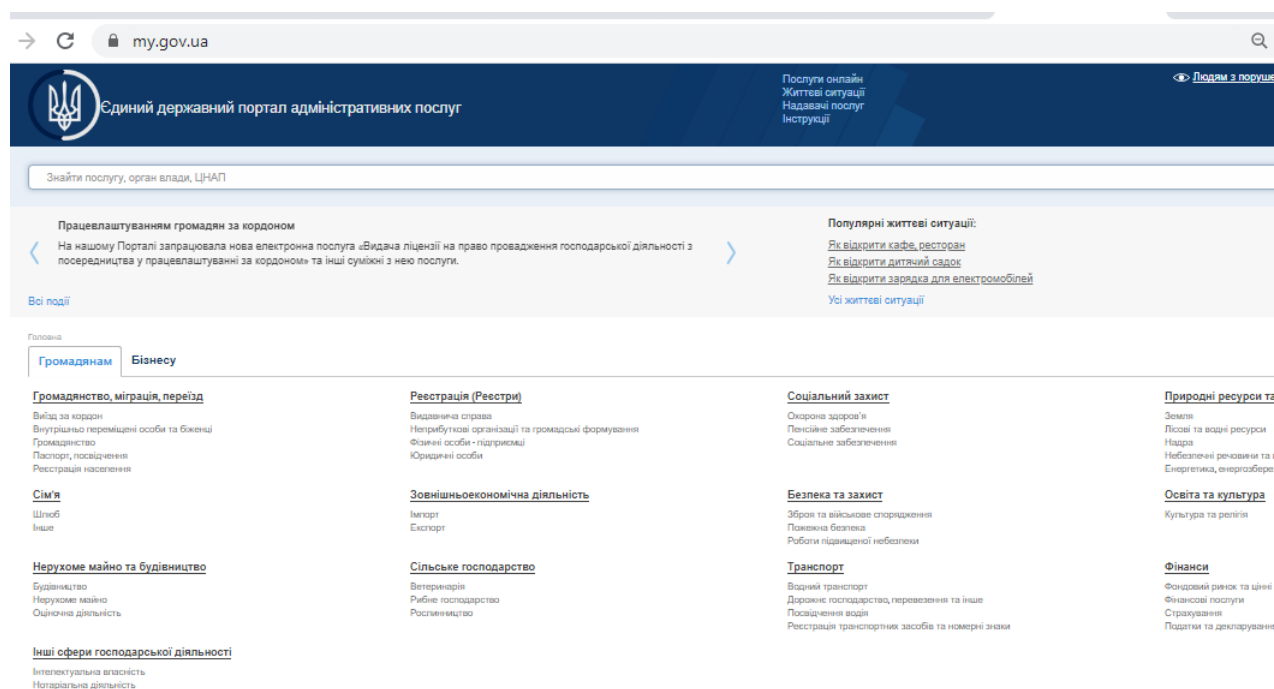


Рис. 1.2. Види публічних послуг онлайн Єдиного державного порталу адміністративних послуг

Джерело: сайт Єдиного державного порталу адміністративних послуг [23].

Процедура отримання публічної послуги у випадку електронного звернення презентована на рисунку 1.3. 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.



Рис. 1.3. Процедура отримання публічної послуги через Єдиний державний портал адміністративних послуг

Джерело: авторська розробка за сайтом Єдиного державного portalу адміністративних послуг [23].

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.

Отже, надання публічних (адміністративних) послуг – це особливий соціальний сервіс, розвитку якого слід приділяти безперервну увагу з боку влади та громадськості. Органам державної влади на національному та муніципальному рівнях слід і надалі оцифрувати державні послуги для громадян та бізнесу. Даний захід надасть можливість покращити якість надання адміністративних послуг, полегшить доступ до них громадян та підприємців, а також знизить рівень корупційних ризиків. Перспективним кроком з боку влади є створення та вдосконалення регіональних порталів надання адміністративних послуг, які б взаємодіяли з загальнодержавними електронними ресурсами.

Висновки до розділу 1

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.

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, вважаємо 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.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

В основі доктрини публічних послуг лежить концепція обслуговування державою індивідууму, урядове служіння громадянському суспільству. В даному випадку в тлумачення категорії «послуга» закладено той самий сенс, що і в приватному секторі – це діяльність із задоволення конкретних потреб особи, яка про ці потреби заявила. З кінця 1980-х років такі розвинуті країни як Канада, США, Великобританія, Нідерланди, Швеція, Фінляндія та інші, запровадили систему оцінювання 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. Ідея створення універсальної служби обслуговування громадян, так званих «універсамів послуг», а сьогодні в Україні – ЦНАПів виникла в 90-ті роки в період формування нової світової моделі управління «влада як постачальник послуг для громадянина». У багатьох європейських країнах на основі цього підходу були створені центри з надання адміністративних послуг «все в одному» («one-stop-shop»).

Аналіз зарубіжного досвіду функціонування системи надання державою послуг громадянам (фізичним та юридичним особам) виявив, що перед створенням центру з надання публічних послуг – приймається рішення якими питаннями буде займатися даний центр. У Німеччині, наприклад перелік питань, які може вирішувати центр послуги, які часто є в запиті у населення та не потребують тривалої обробки. Зазвичай 80% послуг, що надаються – це послуги, пов'язані з видачою посвідчень, ідентифікаційних документів шляхом процедур реєстрації, перереєстрація, оформлення, видачі готових документів тощо. Інші послуги (20%), що надаються універсами 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..

Дані універсами послуг, як правило, не надають соціальних послуг, дозволів на будівництво та послуг, які визначають (засвідчують) цивільний стан, що пояснюється особливістю законодавства тією чи іншою країни. Акцент даних центрів робиться на «швидких» послугах. Центри публічних послуг, які видають дозволи знаходяться в адміністративних територіальних одиницях з кількістю мешканців приблизно від 200 тис. осіб [3, с.78].

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 [27]. Слід зазначити, що протягом останніх 4-х років сфера надання адміністративних послуг розвивалася стрімкими темпами (рис. 2.1).

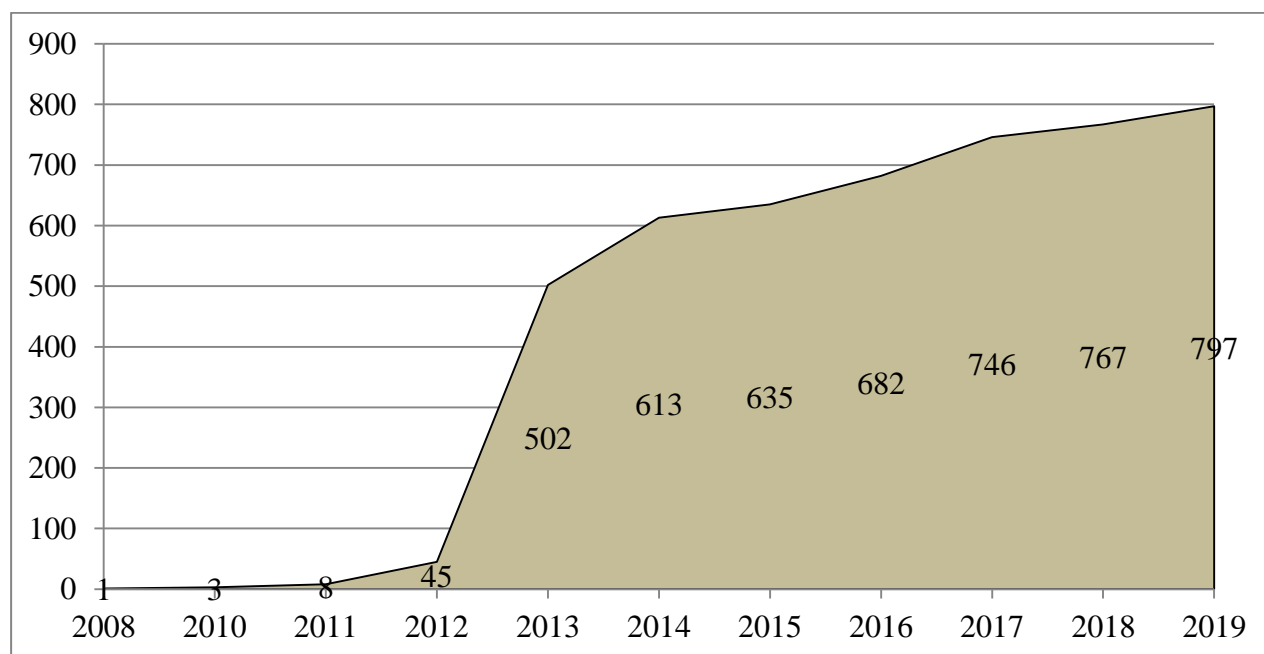


Рис. 2.1. Утворення ЦНАП в Україні по роках, одиниць

Джерело: побудовано автором на основі [10], [28].

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.

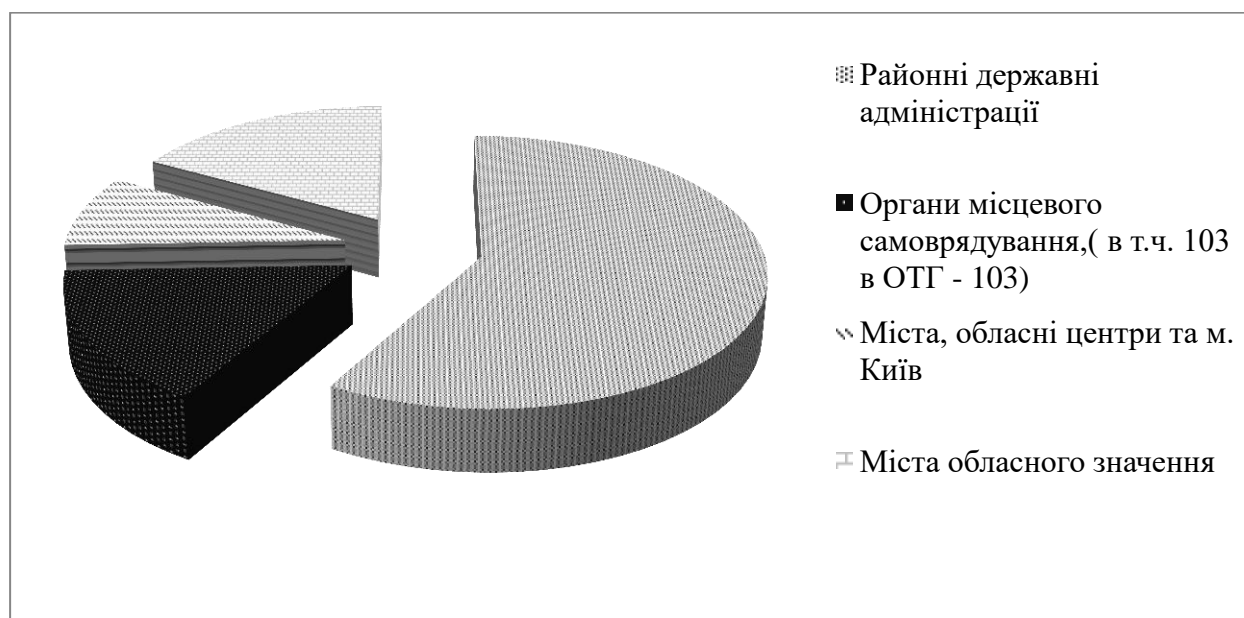


Рис.2.2. Розподіл ЦНАП у розрізі органів, що їх утворили, 2018 р.

Джерело: побудовано автором на основі [28].

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 [32]. Опитування проводилося у 30-ти містах України, зокрема у Житомирі, Ужгороді, Запоріжжі, Дніпрі, Сєверодонецьку, 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

кожному місті). За умовами опитування громадянам ставили наступні питання [32]:

Питання 1: Яка мета звернення до ЦНАП і скільки часу потрібно для вирішення?

Відповідь 1: Споживачі адміністративних послуг зверталися до ЦНАПів з метою: отримати конкретну послугу – 78,5% у і 21,5% задля отримання консультації та інформації. Із них – 71% повністю вирішили своє питання, ще 23% респондентів заявили, що питання не вирішене, проте перебуває в процесі.

Для отримання результату щодо запиту на адміністративну послугу в середньому вистачило одного (55%) або двох (32%) візитів. За даними дослідження 30% респондентів не чекали у черзі взагалі, 27 % громадян чекали до 10 хвилин. Найдовшими чергами в часі відрізняються центри у Хмельницькому – 21 % та Черкасах – 19%. Практично відсутність черг була виявлена у Полтаві, де 83% опитаних повідомили, що не очікували в черзі ні хвилини [32].

Питання 2: Умови обслуговування та рівень вдовolenості роботи ЦНАП.

Відповідь 2: В 2015 р. 82 % респондентів оцінювали роботу ЦНАП як «позитивно», а незадовільно – 5%, то у 2019 р. відсоток тих, хто вважає роботу ЦНАП якісною – 90,9%, а тих, хто оцінював її як незадовільну – 2%.

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 вдовolenня 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.) [32].

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% [32].

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

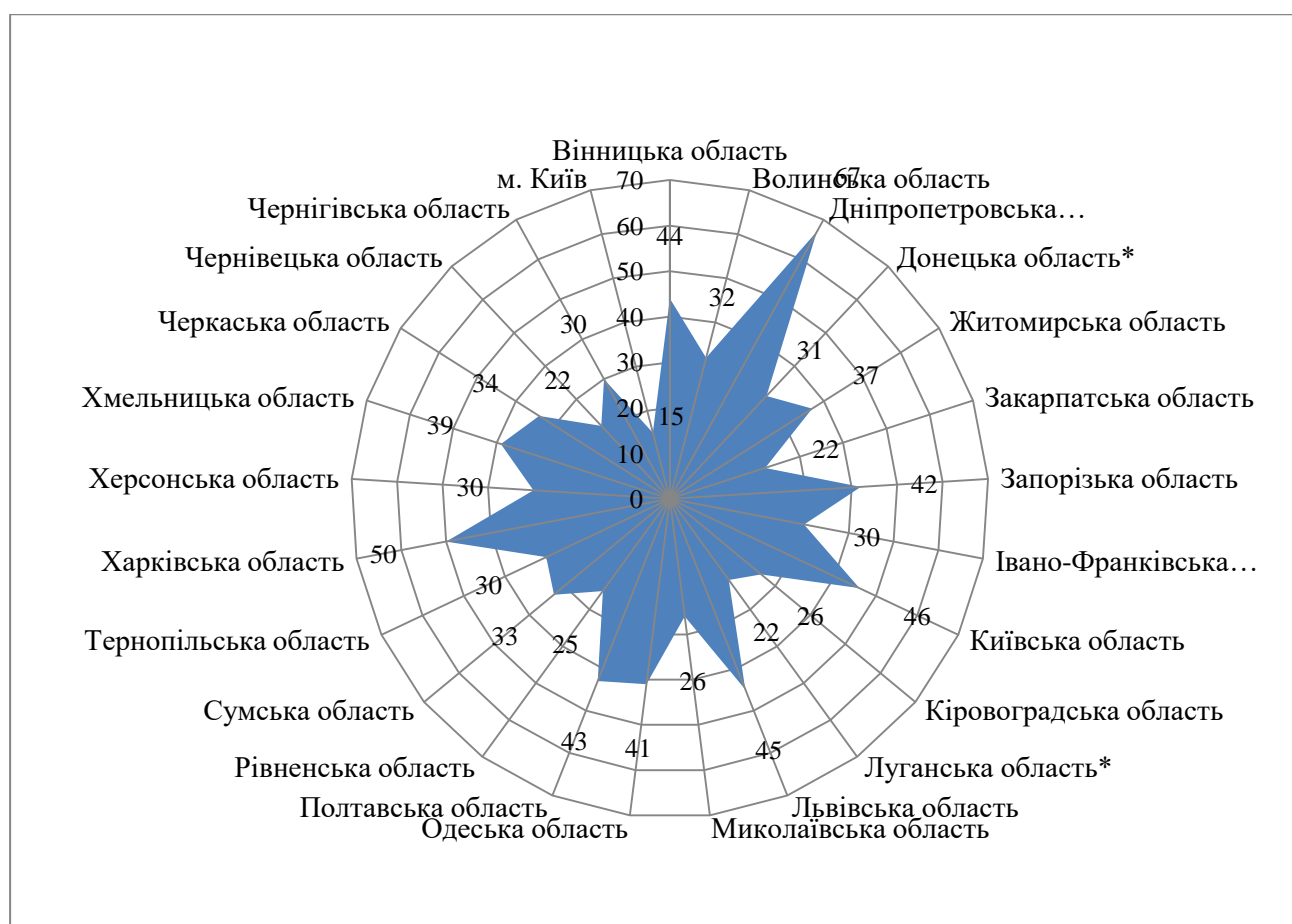


Рис. 2.3. Кількість ЦНАПів разом з територіальними підрозділами за областями України та м. Київ, одиниць, 01.01.2020 р.

Джерело: побудовано автором на основі даних Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [10].

Фінансування щодо створення ЦНАПів здійснюється в межах проекту U-LEAD та Державного фонду регіонального розвитку. U-LEAD є програмою Є С

та його держав-членів – Данії, Естонії, Німеччини, Польщі та Швеції. Обсяги фінансування з фонду регіонального розвитку на створення та розвиток ЦНАПів наведено у додатку А.

Політику щодо створення, функціонування та розвитку центрів з надання адміністративних послуг останні роки формувало та регулювало Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 18 вересня 2019 р. КМУ Постановою від № 856 постановив, що питаннями розробки та здійснення державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг буде покладено на Міністерство цифрової трансформації України. З 2020 р. міністерство планує запустити цифровий моніторинг якості обслуговування в центрах з надання адміністративних послуг. Завдяки моніторингу планується оптимізувати та удосконалити процес «надання↔отримання» адміністративних послуг в Україні.

Висновки до розділу 2

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.

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 універсами 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..

Стратегія реформування державного управління в Україні на 2016-2020 роки та її план реалізації містить розділ про реновацію системи надання публічних послуг та удосконалення законодавчої бази з метою більш ефективного виконання адміністративних процедур. Слід зазначити, що протягом останніх 4-х років сфера надання адміністративних послуг розвивалася стрімкими темпами: кількість центрів з надання публічних послуг в Україні з 2012 року по 2019 рік збільшилася на 722 одиниці, тобто збільшилася майже у 18 (!) разів.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

В результаті теоретико-прикладного аналізу системи надання адміністративних послуг в Україні, виявлено позитивні тенденції розвитку в даній сфері громадського буття нашої держави: надання послуг стало більш оперативним, результативним та комфортним. Задля подальшої успішної реалізації даного проекту в умовах європейської інтеграції та розвитку цифрової економіки пропонуємо два основних напрями: адміністративно-регулятивний та технологічний напрям «Концепція «Цифрова держава».

Адміністративно-регулятивний напрям удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні.

Короткострокова перспектива (1 – 2 роки).

1) має бути доопрацьований та затверджений проект закону «Про адміністративну процедуру», який забезпечуватиме право громадян на відповідне належне адміністративне провадження, синхронізувати даний проект закону з чинним Законом «Про адміністративні послуги».

2) покращити робочу координацію між учасниками реформування сфери надання адміністративних послуг, зокрема Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, Міністерством цифрової трансформації України, Міністерства юстиції України і Міністерства розвитку громад та територій України, шляхом оцінки та перегляду їхніх функцій та обов'язків у реформуванні даного напрямку.

3) КМУ має забезпечити електронну взаємодію, яка має замінити чинний порядок двостороннього обміну даними між відомствами.

4) Задля забезпечення виконання другого напрямку удосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні, необхідно створення

мережі у складі керівників департаментів з питань інформаційних технологій міністерств та відомств, які будуть мати відношення до забезпечення громадян адміністративними послугами в електронному вигляді та підвищення технічного забезпечення ЦНАПів. Рівень технічного забезпечення ЦНАП станом на 2018 р. наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Технічне забезпечення роботи центрів з надання адміністративних послуг в Україні, 2018-2019 рр.

<i>Електронізація надання онлайн публічних послуг (задоволення запиту громадян, % із 100% потреби)</i>	
Онлайн консультування	12
Отримання послуг в електронному вигляді	29
Електронна черга	18
Електронний документообіг	25
Попередній електронний запис	11
<i>Супутні послуги в ЦНАПах України (задоволення запиту громадян, % із 100% потреби)</i>	
Банківські послуги	16
Копіювання документів	14
Канцелярські послуги	7
Вільний Wi-Fi	2

Джерело: розроблено автором на основі [28].

5) Слід забезпечити, щоб єдиний портал з надання адміністративних послуг (рис.1.2., розділ 1) став основним каналом надання адміністративних послуг, усунути ризик цифрового дублювання.

6) Міністерство цифрової трансформації України має скласти алгоритм аналізу якості електронних послуг та проводити його на постійній основі, мати двосторонній контакт з аудиторією отримання послуг (громадянами).

7) необхідно забезпечити максимально однаковий рівень якості та доступності адміністративних послуг по всій території України.

Середньострокова перспектива (3 – 5 років)

1) Міністерству соціальної політики України слід розробити стратегію покращення доступності як в реальному просторі так і в онлайн просторі для людей з особливими потребами.

2) КМУ має забезпечити виконання Закону «Про довірчі послуги» для запровадження ефективно функціонуючої системи цифрової ідентифікації.

3) необхідно розробити та забезпечити виконання програми підвищення обізнаності громадян про електронні послуги, забезпечити практичне навчання груп громадян, які цього потребують.

Технологічний напрям «Концепція «Цифрова держава».

Ми живемо в часи зростаючої взаємозалежності та прискорення інноваційних процесів, більшість з яких включають управління соціальним життям завдяки технологічним досягненням у вигляді телефонів, комп'ютерів, вбудованих камер спостереження та інших підключених пристроїв. Для значної кількості громадян онлайн-платежі, електронна пошта, відео-конференції та процес дистанційної онлайн освіти є звичайною справою. Навіть ті громадяни, які не готові були змінити офлайн середовище на онлайн вимушені були це зробити хоча б частково протягом останнього року у зв'язку з появою та поширенням коронавірусної інфекції COVID-19.

Ми вважаємо, що поняття «цифрова держава» у розвитку адміністративних та державних послуг – це постійний розвиток цифрової економіки, і не лише у формі розширеної трансакційної діяльності, але також розвиток нових інтелектуальних продуктів, розвиток українського суспільства за допомогою нових технологічних можливостей з метою ефективного та комфортного вирішення сучасних та майбутніх проблем повсякденного життя. Слід зазначити, що в даний час система надання публічних послуг для громадян змінюється з метою економії часу та усунення бюрократичних бар'єрів на основі застосування сучасних технологій.

Так, з 1 січня 2015 року публічні послуги надаються через Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), створені місцевою владою. Станом на січень 2020 року в Україні діяло 797 таких центрів, орієнтованих на ефективне,

своєчасне та відкрите надання публічних послуг [10]. Як зазначалося у цьому дослідженні, тут ви можете отримати публічні послуги, пов'язані із обліком та розподілом житла, приватизацією майна, охороною праці та соціальним забезпеченням, державною реєстрацією юридичної особи та ФОПів тощо. Для швидкого вирішення проблем, пов'язаних із наданням публічних послуг, переважна більшість документів вже переведено в цифровий вигляд та систематизовано в тематичних базах даних. Громадяни можуть подати заявку в електронній формі через Інтернет.

Світова спільнота експертів InterNations нещодавно опублікувала рейтинг країн, «підключених» до глобального Інтернету в контексті цифрової економіки та електронного уряду держав. Згідно з Індексом глобального зв'язку і взаємодії (Global Connectivity Index), Україна посідає 50-те місце із 79 країн [35]. Естонія посідає перше місце завдяки необмеженому доступу до Інтернету та першим у світі урядом, який був обраний на основі цифрових технологічних комунікацій.

Переваги реалізації проекту з надання публічних послуг за технологією «Держава у смартфоні»:

- економія фактору «час» на основі зменшення терміну подання, обробки інформації громадян і, як результат, більш швидке надання публічної послуги органами державної влади;

- зменшення бюрократичних бар'єрів;
- зменшення рівня корупції;
- підвищення рівня прозорості діяльності органів публічної влади.

Основні ризики при реалізації проекту «Держава в смартфоні» з надання публічних послуг наступні:

- залежність від операторів мобільних мереж та Інтернет-провайдерів;
- ймовірність підвищення цін на послуги зв'язку через їх домінуюче становище на ринках операторів мобільного зв'язку та Інтернет-провайдерів;
- зловживання особистими даними громадян в результаті кібератак.

Отже, оцифрування соціальних процесів у бізнесі та житті є важливою

частиною буття ХХІ століття. Як тільки держава створить безпечні умови для використання безбар'єрного використання цифрових мереж, громадяни отримають вигоду від ефективного перерозподілу часу, відкритої системи державного управління та швидкого надання публічних послуг.

Висновок до розділу 3

В результаті теоретичного та прикладного аналізу системи надання адміністративних послуг в Україні, виявлено позитивні тенденції розвитку в даній сфері громадського буття нашої держави: надання послуг стало більш оперативним, результативним та комфортним. Задля подальшої успішної реалізації даного проекту в умовах європейської інтеграції та розвитку цифрової економіки запропоновано два основних напрями удосконалення: адміністративно-регулятивний та технологічний напрям «Концепція «Цифрова держава»». Встановлено, що органам державної влади на національному, регіональному та районному рівнях слід і надалі оцифрувати державні послуги для громадян та бізнесу. Даний захід дасть можливість покращити якість надання адміністративних послуг, полегшить доступ до них громадян та підприємців, а також знизить рівень корупційних ризиків. Перспективним кроком з боку влади є створенням та вдосконалення регіональних порталів надання адміністративних послуг, які б синхронно взаємодіяли з загальнодержавними електронними ресурсами.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі розв'язано актуальну наукову і практично значущу проблему удосконалення механізму надання адміністративних послуг в органах публічної влади, враховано європейський досвід та засади надання адміністративних послуг в країнах ЄС.

Основні результати, що визначають наукову значимість та новизну кваліфікаційної роботи полягають у наступному:

1. Розкрито теоретико-методологічні засади надання публічних послуг органами державної (публічної) влади. Публічні послуги надаються органами влади на основі законодавчих 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 англійському 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.

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, вважаємо 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.

2. 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 країни, впровадили систему оцінювання 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.

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 універсами 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..

Стратегія реформування державного управління в Україні на 2016-2020 роки та її план реалізації містить розділ про реновацію системи надання публічних послуг та удосконалення законодавчої бази з метою більш

ефективного виконання адміністративних процедур. Слід зазначити, що протягом останніх 4-х років сфера надання адміністративних послуг розвивалася стрімкими темпами: кількість центрів з надання публічних послуг в Україні з 2012 року по 2019 рік збільшилася на 722 одиниці, тобто збільшилася майже у 18 (!) разів.

3. В результаті теоретичного та прикладного аналізу системи надання адміністративних послуг в Україні, виявлено позитивні тенденції розвитку в даній сфері громадського буття нашої держави: надання послуг стало більш оперативним, результативним та комфортним. Задля подальшої успішної реалізації даного проекту в умовах європейської інтеграції та розвитку цифрової економіки запропоновано два основних напрями удосконалення: адміністративно-регулятивний та технологічний напрям «Концепція «Цифрова держава». Встановлено, що органам державної влади на національному, регіональному та районному рівнях слід і надалі оцифрувати державні послуги для громадян та бізнесу. Даний захід надасть можливість покращити якість надання адміністративних послуг, полегшить доступ до них громадян та підприємців, а також знизить рівень корупційних ризиків. Перспективним кроком з боку влади є створенням та вдосконалення регіональних порталів надання адміністративних послуг, які б синхронно взаємодіяли з загальнодержавними електронними ресурсами.

СПИСОК ВИКОРСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 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)
2. 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>.(дата звернення 08.10.2019)
3. Тимощук В. П. Адміністративні послуги : посібник / [В. Тимощук] ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – Київ : ТОВ «Софія- А», 2012. – 104 с.
4. 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.
5. Volokh, Sasha (7 February 2014). «Are public-sector employees «overpaid»?». *The Washington Post*. Retrieved 18 January 2016.
6. Rice, Michael (1998). *The Power of the Bull*. London: Routledge. p. 13.
7. Haley, John O. (2016). *Law's Political Foundations: Rivers, Rifles, Rice, and Religion*. Cheltenham, Gloucestershire: Edward Elgar Publishing. pp. 43–44.
8. Hovey, Craig; Phillips, Elizabeth (2015). *The Cambridge Companion to Political Theology*. New York: Cambridge University Press. p. 4–5.
9. Венедиктова І. Юридична природа публічних послуг / І. Венедиктова // Вісник Харківського національного університету. – 2009. – № 841. – С. 88–91
10. 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-4de1-9bb0-7ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugUREgionakhUkraini-stanomNa01-110-2019->

11. Про адміністративні послуги: Закон України 6 вересня 2012 року, № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України – 2013, № 32, ст.409. (дата звернення 09.10.2020).

12. Авер'янов В. Б. Виконавча влада і адміністративне право / В. Б. Авер'янов. – Київ : Вид. Дім «Ін-Юре», 2002. – 668 с.

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

14. Сорока К. М. Теоретико-методологічні засади надання адміністративних послуг органами державної (публічної) влади / К.М. Сорока, І.В. Сорока // Перспективи розвитку управлінських систем у соціальній та економічній сферах України: теорія і практика: IV Всеукраїнській студентській науково-практичній інтернет-конференції. – Київ: Київський університет імені Бориса Грінченка, 2020. – 560 с.

15. Авер'янов В. Б. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / В. Б. Авер'янов. – Київ : Факт, 2003. – 384 с.

16. E-SENS: easy digital public services within Europe [Electronic resource]. – Access mode : <https://www.esens.eu/>. – (Viewed on March 2, 2017). – Title from the screen.

17. KEMIRA Company. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kemira.com/company/>

18. Зведений перелік суб'єктів природних монополій станом на 30.09.2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.amc.gov.ua/amku/doccatalog/document?id=152507&schema=main>

19. Тимощук В. П. Адміністративна процедура і адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / В. П. Тимощук. – Київ : Факт, 2003. – 496 с.

20. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади / О. В. Карпенко. – Київ : АМУ, 2014. – С. 16.
21. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги і їх юридична природа/ Е. Ф. Демський // Юридична наука : наук. юрид. журн. – 2011. – Вип. 1. — С. 79–86.
22. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги : навч. посіб. / К. К. Афанасьєв. – Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. – С. 28.
23. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://my.gov.ua/info/services> , (дата звернення 07.10.2019).
24. Тимощук В. П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування / В. П. Тимощук ; Асоціація міст України. – Київ: ТОВ «Підприємство Ві Ен Ей», 2015. – 124 с.
25. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» / Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення 27.09.2019).
26. . Сорока К.М. Сучасний стан надання публічних послуг в Україні / К.М. Сорока, І.В. Сорока // Інструменти і практики публічного управління в контексті децентралізації: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю, 23 червня 2020 року. – Житомир: ЖНАЕУ, 2020. – 460 с.
27. 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>
28. 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
29. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні / О.М. Буханевич // Науковий вісник

Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». – 2015. – Вип. 3. – С. 57–60.

30. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аналіз / Я.Б. Михайлюк; за заг. ред. к. ю. н., доц. А.А. Пухтецької. – К. : Київський ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. – 224 с.

31. Сорока К.М. Удосконалення системи надання публічних послуг в органах державної влади в Україні / К. М. Сорока // Наукові читання – 2020: зб. тез доповідей наук.-практ. конф. науково-педагогічних працівників, докторантів, аспірантів та молодих вчених ННІ економіки та агробізнесу Поліського національного університету. Житомир: Поліський національний університет, 2020. 224 с.

32. 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>

33. Бригілевич І. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг». Київ: ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування», 2017. 40 с.

34. STORK: making life easier, public services more secure // Research*Eu Focus Magazine. – 2012. – No. 12. – P. 14–16.

35. Гелловей Л. 5 найкраще оцифрованих країн. / Гелловей Ліндсі // BBC Travel. Retrieved from: <https://www.bbc.com/ukrainian/vert-tra-48832313>

36. Запорожець С. А. Механізми управління розвитком міста в контексті публічно-приватного партнерства [Текст] / С. А. Запорожець // Сучасна регіональна політика: освіта, наука, практика. – Одеса, 2011. – Т. 2. – С. 34–35.

37. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: [монографія] / А.А. Барікова. – К. : Юрінком Інтер, 2016. – 224 с.

38. Інформація про анкетування щодо якості надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг, 15 січ. 2014 р. // Офіц. веб-

сайт Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dkrp.gov.ua/info/2935.htm>.

39. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. Вид. 2-ге, допов. і доопр. /Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимощук В. П., Шиманке Д.; за заг. ред. Тимощука В. П. Київ: СПД Москаленко О. М., 2011. 432 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/1544/centry_nadannia_poslug_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

40. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. Київ, 2013. – 124 с. // Офіц. веб-сайт Програми розвитку ООН в Україні. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://undp.org.ua/les/ua_64594Monitoring_Poslug_PRINT_small_size.pdf.

ДОДАТКИ