

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

ВДОВИЧЕНКО ВІКТОРІЯ МИКОЛАЇВНА

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

УДК 351
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
УПРАВЛІННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ 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

В. М. Вдовиченко

(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи:

Іванюк Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

к.е.н., доцент кафедри економічної теорії,
інтелектуальної власності та публічного управління
(науковий ступінь, вчене звання)

Житомир – 2022

АНОТАЦІЯ

Вдовиченко В. М. Управління надання адміністративних послуг в Україні. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття кваліфікації «Магістр» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». – Поліський національний університет, Житомир, 2022.

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне обґрунтування рекомендацій щодо підвищення ефективності системи надання адміністративних послуг в Україні. Узагальнено теоретичні засади дослідження системи надання певного виду адміністративних послуг. Проаналізовано сучасний стан функціонування системи надання конкретного виду адміністративних послуг в Україні. Обґрунтовано теоретико-методичні рекомендації щодо вдосконалення державної системи надання певного виду адміністративних послуг. Розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму Досліджено основні суб'єкти та об'єкти надання адміністративних послуг, їх взаємодія та механізм функціонування.

Ключові слова: адміністративні послуги, центр надання адміністративних послуг, механізм надання адміністративних послуг, місцеве самоврядування, електронні послуги децентралізація, держава, реформування.

ANNOTATION

Vdovychenko V. M. Department of administrative services in Ukraine . – Manuscript qualification thesis.

Qualification thesis for the master's degree in the specialty 281 "Public Management and Administration". - Zhytomyr National Agroecological University, Zhytomyr, 2022.

It's theoretical substantiation of recommendations for improving the efficiency of the system of providing a administrative services in Ukraine. Theoretical bases of research of system of rendering of a administrative services are generalized in Ukraine. The current state of functioning of the system of providing a administrative services in Ukraine is analyzed. Theoretical and methodological recommendations for improving the state system of providing administrative services are substantiated. Researched main subjects and objects of administrative services, their interaction and mechanism of operation in Ukraine.

Key words: administrative services, administrative service center, mechanism of providing administrative services, local self-government, electronic services decentralization, state, reform.

ЗМІСТ

| | |
|--|--|
| ВСТУП | 5 |
| РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ..... | 8 |
| 1.1. Теоретичні основи функціонування системи надання адміністративних послуг | 8 |
| 1.2. Ознаки адміністративних послуг в Україні | 11 |
| 1.3. Класифікація адміністративних послуг..... | 14 |
| РОЗДІЛ 2.АНАЛІЗ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ..... | 18 |
| 2.1. Оцінка функціонування системи надання адміністративних послуг | 18 |
| 2.2. Критерії визначення ефективності надання адміністративних послуг | 20 |
| 2.3. Використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних послуг | 22 |
| РОЗДІЛ 3.РОЗВИТОК СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ..... | 27 |
| 3.1. Організаційні аспекти розвитку системи надання адміністративних послуг в Ураїні..... | 27 |
| 3.2. Вдосконалення правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні | 30 |
| 3.3. Вдосконалення кадрового забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні | 33 |
| ВИСНОВКИ..... | 36 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 38 |
| ДОДАТКИ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

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.

Тому обрана тема кваліфікаційної роботи є досить актуальною, для вирішення питання та удосконалення надання адміністративних послуг.

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. Сєніна, О. Скрипнюк, Л. Щербаківська та іншими.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи 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 поставленонаступні 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.

Об'єкт дослідження – є система надання адміністративних послуг в Україні.

Предмет дослідження – відносини, що виникають у процесі надання послуг, теоретичні і прикладні аспекти вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні.

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.

Перелік публікацій за темою дослідження. Практичне значення отриманих результатів опубліковано у 3 тезах.

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.

Вдовиченко В.М. Реформування системи надання адміністративних послуг. *Механізми управління розвитком територій: зб. наукових праць у 2 ч. Ч. 2. Житомир: Поліський національний університет,* (м. Житомир 24 травня 2021 р.)2021. 270 с. с.87-91.

Вдовиченко В.М. Понятійно-категорійний апарат кадрового менеджменту системи державного управління. *Студентські наукові читання – 2021: Матеріали Міжфакультетської студентської науково-практичної конференції «Студентські наукові читання – 2021» за результатами I туру Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт. у 2 томах. Т. 2. Житомир: Поліський національний університет, 2021. 320 с(м. Житомир 20 листопада 2021 р.)*2021. 320 с. с.310-315.

Структура та обсяг роботи Дана робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел. Дана кваліфікаційна робота викладена на 46 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Теоретичні основи функціонування системи надання адміністративних послуг

Кожний громадянин, незалежно від власного бажання змушений неодноразово звертатись до органів влади за отриманням адміністративних послуг.

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 людину центричну 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) [34].

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

Надання послуг носить матеріальний характер – вироблення певного блага; та нематеріальний характер – є продуктом споживання. Центральним об'єктом є споживач, тому що першочерговим завданням держави є задоволення потреб суспільства.

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 задалегідь 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 залежити, 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 [10].

На сьогодні є безліч визначень, що таке послуга на законодавчому рівні, зокрема в Законах України «Про об'єднання громадян», «Про громадянство», «Про імміграцію», «Про стандартизацію» та інших.

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 послуге напрямок, але зміст і суб'єкти послуг різні, тому не можна сказати, що вони однакові.

Таблиця 1.1.

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. З Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг, до публічних послуг відносяться послуги, котрі надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями, що перебувають під управлінням органів влади. |
| 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. Особливістю державних послуг є наявність нормативних актів, передбачених для них державою, і державний нагляд за їх наданням. |
| 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). Під поняттям адміністративна послуга слід розуміти правовідносини, які виникають при реалізації прав клієнта за їх заявою, метою якого є отримання результату від процесу. 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: побудовано за даними [5,8]

Послугі властиві такі ознаки:

- 1) діяльність, пов'язана з задоволенням потреби особи;

2) матеріальне благо, тому що створює корисний ефект матеріального характеру. Задовольняє потреби особи, тобто має особливу споживчу вартість;

3) Вона не має майнового вираження, тому що споживається і набувається в період її надання, а тому вона не може і надалі бути передана.

4) Послуги — це діяльність щодо задоволення певних потреб людини, яка виконується за її зверненням.

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. Схематично зображено у додатку А.

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.

1.2. Ознаки адміністративних послуг в Україні

Основною особливістю адміністративних послуг є те, що вони мають обмеження у вигляді нормативно-правового регулювання в якісній визначеності процедур. Приватні послуги, не мають таких обмежень, тому вони можуть змінюватись у довільній формі, відповідно до суспільних вимог.

А от публічна послуга на відмінну від приватної послуги є обов'язковою до виконання у повному обсязі.

Для впевненості, що дана послуга є адміністративною, можна виокремити декілька ознак, а саме:

- 1) Адміністративні послуги надається лише за заявою особи;
- 2) адміністративні послуги надаються суб'єкт надання адміністративних послуг;
- 3) відповідно до закону, надаються адміністративні послуги. Тому що згідно з Конституцією України, повноваження органів влади визначаються виключно законом;
- 4) підсумок адміністративної послуги формується у прийнятті адміністративного акта або ж укладення адміністративного договору. Акт має конкретного адресата, тобто споживача адміністративної послуги.;
- 5) наслідком надання адміністративної послуги відбувається набуття, припинення прав чи зміна та / або обов'язків особи, яка звернулась за її одержанням.

Як другорядну ознаку послуг можна виокремити їх ординарність, тобто якби забезпечуються надаванням через «універсами послуг» та «єдині офіси». В котрих спілкування між особою та адміністративним органом, є фактично "документальним", тому не вимагає, як правило не потребує особистого контакту з клієнтом.

Науковці В. Гордєєв та В. Градовий висловлюючи свої думки, стверджують, що всі ознаки послуг потрібно розділити на особисті та загальні. Загальні ознакам послуг характерні для всіх адмінпослуг, а от особливі ознаки, притаманні лише деяким видам адмінпослуг.

До загальних ознак відносять наступні:

- 1) зобов'язання створення умов органів публічного управління, для якісного надання адміністративних послуг, для виконання законних прав отримувачів послуг;
- 2) присутність публічного інтересу;

- 3) державне гарантування надання послуги;
- 4) наявність двох причин – законні права, а також ініціатива з боку зацікавленого громадянина;
- 5) відповідне фінансування отримання послуг;
- 6) заява, яка стає рушійною силою для процесу надання послуги;
- 7) Одержувач документа є безпосередньо суб'єктом;
- 8) за невідповідне надання послуги, відповідати повинні представники органів державного управління;
- 9) взаємні права і обов'язки між органами державного управління та суб'єктом звернення;
- 10) адміністративний акт як результат процесу надання послуги [12,13].

Щербаківська Л. виділив такі ознаки адміністративних послуги:

- надається тільки після подання заяви, звернення особи в орган публічної влади;
- одноосібний характер, адресність послуг;
- надається безкоштовно чи надання за встановленою органами публічної влади вартістю;
- відсутність дискримінації чи упередженості, тобто послуги надається за наявності визначених законом підстав. Надаються всім громадянам, котрі звернулися за отриманням послуги, у встановлених термінах та межах.

Але ж в свою чергу існують спірні ознаки, до них ми віднесли: загальна доступність; особиста взаємодія з органом влади; перевага суспільно значущих результатів над фінансовими результатами; неприпустимість надання послуг на ринковій основі тощо[44].

Можна виокремити основні ознаками адміністративних послуг, а саме:

- забезпечення суспільно значущої поведінки;
- здійснюються органами влади або ж суб'єктами, яким надано відповідні повноваження;
- наявність широкого кола суб'єктів, які споживають послуги;

- можуть базуватися на публічній або приватній власності.

Отже, наведеними ознаками "адміністративних послуг" охоплюється величезна кількість владно-розпорядчих дій публічних органів. Починаючи з видачі свідоцтв про народження, паспортів, закордонних паспортів чи дозволів на розгляд уповноважених органів, посадових осіб будь-якого іншого запиту фізичної особи для задоволення її потреб чи інтересів у тому чи іншому питанні.

1.3. Класифікація адміністративних послуг

Існує велика кількість в науковій літературі підходів до виділення певних видів викласифікацій адміністративних послуг, а також за певними критеріями класифікації.

До основних критерій класифікації адміністративних послуг відносяться: форми їх реалізації; рівня; характеру питань; рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правого регулювання їх надання; органу, що надає послуги; за запитами яких звертаються громадяни до державних органів; платні чи безоплатні; органу, що надає послуги.

Так за критерієм платності, послуги поділяють на безоплатні та платні.

Затверджена Указом Президента України від 22 липня 1998 р., Концепція адміністративної реформи України, затвердила безоплатний стандарт надання послуг, але разом з тим передбачається отримання платних послуг. При цьому визначається законом, платність та ціна, якщо вона передбачена.

Крім того, якщо розмір збору занадто малий, щоб виправдати стягнення плати збору, за отримання адміністративної послуги, можна визначити, що адміністративна послуга може бути безкоштовною.

Є думка, що встановлення плати за отримання послуг може допомогти зменшити, або ж запобігти корупцію, тому що невизначеність плати за послугу, тягне за собою пошук шляхів до пошуку визначеності, також плата за послуги може стати дієвим інструментом для мотивації надання якісних послуг.

Зробити безкоштовними адміністративні послуги навіть не наважуються економічно розвинені країни, але ж все ж таки, деякі послуги повинні бути безкоштовними.

За неухильністю отримання суб'єктом адміністративних послуг, їх поділяють надобровільні та обов'язкові.

За змістом адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг:

1) реєстрація з веденням реєстрів, зокрема легалізація суб'єктів(реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності, реєстрація актів цивільного стану автотранспортних засобів);

2) видача дозволів(на проведення мітенгів, на розміщення реклами, на придбання, зберігання, носіння зброї, на заняття окремими видами підприємницької діяльності);

3) легалізація актів, верифікація та нострифікація(видача дипломів, акредитація вищих навчальних закладів, консульська легалізація документів, встановлення достовірності сертифікатів про походження товарів з України);

4) соціальні послуги.

Відповідно від ступення встановлення повноважень щодо надання послуг та законодавчого регулювання процедури надання послуг, поділяються на :

- 1) центральних органів влади;
- 2) обласних та районних державних адміністрацій;
- 3) місцевого самоврядування.

Залежно від форми реалізації:

1) відносяться відповідно адміністративні послуги, які пов'язані саме з юридичним оформленням умов, потрібних для реалізації цивільних прав і свобод (це наприклад: видача свідоцтв, ліцензій);

2) Відносяться послуги, які пов'язані з реалізацією конституційних прав і свобод осіб (це наприклад: медичні, соціальні, освітні послуги, послуги у сфері культури.).

Залежно від характеру питання, за відповідю на які звертаються особи:

- 1) господарські;
- 2) земельні;
- 3) будівельно-комунальні;
- 4) соціальні;
- 5) житлові та інші.

За суб'єктом, який надає адміністративні послуги:

1) Муніципальні послуги — це послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, а також комунальними підприємствами, установами, організаціями, для виконання обов'язків держави за кошти місцевого бюджету.

2) Державні послуги — це послуги, що надаються органами державної влади, а також державними підприємствами, установами, організаціями. Також органами муніципального самоврядування для виконання обов'язків державою за кошти державного бюджету.

Важливими є передусім ті класифікації, які мають практичне значення. Тобто надають рекомендації щодо покращання системи надання адміністративних послуг. Тому для покращення якості надання адміністративних послуг потрібно:

1) інституційно розмежувати органи, що виконують завдання з виробленням політики, та органи, які займаються поточним адмініструванням;

2) зменшити перелік послуг та залишити лише ті послуги, які викликані публічними інтересами.;

3) максимально перенести адміністративні послуги на місця. Тобто органи місцевого самоврядування мають стати основним органом надання адміністративних послуг;

4) врегулювати процедура надання адміністративних послуг.;

5) створити такі умови, за якої суб'єкти, що надають адмінпослуги, діяли за принципами приватного сектору;

6) створити стандарти надання адміністративних послуг. Встановлення стандартів якості надання адміністративних послуг та оцінка якості їх надання ґрунтуються на критеріях ефективності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особистості, професіоналізму;

7) створювати «універсами послуг», що дозволить особі отримувати найбільш поширені, або ж всі адмінпослуги в одному місці тощо.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Оцінка функціонування системи надання адміністративних послуг

Кожна особа, незважаючи від бажання, звертається до органів влади для отримання адміністративної послуги. Наприклад для реєстрації автомобіля, отримання закордонного паспорту, отримання субсидії, реєстрації акту цивільного стану та з інших питань.

На жаль, у нас в державі є проблеми великих черг в органах влади, обмеженість та незручність «прийомних годин», відсутність необхідної інформації, не завжди доброзичливе ставлення. Окрім перерахованих, є ще дуже багато інших недоліків надання послуг. Як свідчить досвід зарубіжних країн, відносини повинні бути рівноправними та партнерськими, між органами влади та громадянами.

Під терміном оцінка якості надання послуг розуміють, фактичну, перевірку діяльності суб'єктів надання послуг щодо належності результату наданої адміністративної послуги встановленим вимогам.

Вимоги щодо якості надання адмін. послуг закріплено у Законі України «Про адміністративні послуги» – у статті 4 (опосередковано) і 7 статті[34].

Зокрема, у 4 статті. Закону визначаються такі провідні принципи надання адміністративних послуг, які будуть корисними при оцінюванні якості послуг:

- оперативність та своєчасність;
- відкритість і прозорість;
- доступність інформації щодо надання адміністративних послуг;
- доступність та зручність для суб'єктів звернень.

- мінімізація кількості документів для отримання адміністративних послуг та процедурних дій[34];

У 7 статті Закону України «Про адміністративні послуги» ідеться про те, що суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування в черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг). Тобто зазначений Закон не зобов'язує надавачів послуг встановлювати власні вимоги до якості послуг.

Якість надання послуг не повинні погіршуватись, навіть, якщо вони надаються особою, яка підпорядковується органу який визначає якість надання адміністративних послуг.

Кабінетом Міністрів України встановлюється порядок та показники за, якими здійснюється моніторинг надання адміністративних послуг, а також він здійснюється з вимогами законодавства, про захист персональних даних.

Образом у звичайному значенні слова є саме “мінімальні стандарти”. – це мінімальні вимоги, що забезпечують мінімальний рівень якості надання послуги. Підставою для твердження, що адміністративні послуги не якісно надані, є недоотримання мінімального стандарту. Адміністративні органи повинні, як умова в найкоротший термін виконати адміністративну послугу, при цьому роблячи послуги якіснішими.

Оцінка якості здійснення надання адміністративної послуги, може визначатися:

- з точки зору держави (внутрішня оцінка);
- з точки зору споживачів (зовнішня оцінка).

Також, можна виділити «змішану» оцінку, що здійснюється зовнішнім суб'єктом, який є скоріше «відповідальним надавачем» послуги (наприклад, вищий орган) або «контролером» (омбудсмен при перевірці діяльності певного органу).

Вважається, що отримання якісних адміністративних послуг є дотримання органом встановлених державою стандартів.

Існують, такі інструменти, для оцінки якості надання послуг:

- опитування (анкетування) (внутрішня та зовнішня оцінки);
- зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка);
- онлайн-опитування, внутрішнє (портал або сайт, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (внутрішня оцінка);
- аудит, а саме: внутрішній (внутрішня оцінка) та зовнішній (зовнішня оцінка);
- експертне оцінювання (зовнішня оцінка);
- орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка).

Системність і систематичність є основними правилами в застосуванні наведених інструментів.

Для того, щоб підвищити якість надання адміністративних послуг потрібно:

- децентралізувати їх надання;
- надати конкурентоспроможну заробітну плату в адміністративних органах;
- розробити стандарти надання послуг;
-
- Забезпечити сучасні форми надання послуг, для зручності отримання послуг в одному місці та оплати за їх отримання.

2.2. Критерії визначення ефективності надання адміністративних послуг

Науковці стверджують, що на основі критеріїв повинна здійснюватись оцінка адміністративних послуг. Для того щоб мати змогу стандартизувати та оцінювати процеси надання адміністративних послуг.

Дамо визначення, що ж таке критерії – це показники, які є підставою для визначення стандартів надання послуг та за якими можна охарактеризувати, наскільки при наданні послуги є задоволеними потреби споживачів та їх інтереси наскільки є професійною діяльністю адміністративного органу [5].

Слід звернутися до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг, для того, щоб визначити критеріїв оцінювання ефективності надання послуг. В Концепції окремим підпунктом визначаються критерії, для оцінювання якості надання адміністративних послуг та їх підвищення надання. Саме перелік критеріїв наведено в додатку Б кваліфікаційної роботи.

Визначені критерії передбачають наступне:

- організація за принципом «єдиного вікна»;
- територіальна наближеність суб'єкта надання послуг до споживача;
- забезпечення кваліфікованих консультацій;
- наявність вказівних знаків та зручне транспортне сполучення;
- вигідне отримання потрібних бланків, у тому ж рахунку на веб-сторінці органу надання послуг;
- створення у приміщеннях умов, зручних для споживачів; можливість електронного доступу до адміністративної послуги;
- виставлення відносно процедури надання адміністративної послуги у відкритому доступі усієї інформації;
- створення для отримувачів послуг зручного роботи;
- спрощення процедури системи оплати послуг;
- створення зручних умов для споживачів та надавачів послуг у приміщеннях;
- дотримання надавачем послуг етичних норм [23].

Перелік наданих критеріїв варто дещо скоротити, на Нашу думку. Тому що до собистих якостей людини відносяться критерії професійність та повага. Також, вони не завжди можуть бути неупереджено оцінені.

Відкритість характеризує не конкретну послугу в свою чергу, а загалом систему.

Серед критеріїв оцінювання якості надання послуг виділити наступні:

- зручність;
- доступність;
- результативність;
- своєчасність.

О. Ольшанський до перелічених критеріїв додає ще один, а саме – мінімальна вартість послуг. Він стверджує, що споживач не має переплачувати, оскільки вартість не повинна бути вищою ніж затрати на усі процесуальні дії, пов'язані із наданням послуги. Дотого ж вартість, повина бути однаковою незалежно від місця надання.

Запорукою ефективної роботи суб'єктів надання адміністративних послуг — є гарантування прав та свобод отримувачів послуг та задоволення їхніх потреб.

2.3. 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 час на перебуванні в чергах, щоб отримати певну адміністративну послугу, також зменшує скученість 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% [19].

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[34].

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

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 єдиної інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру, спрощує процедуру отримання адміністративних послуг, реалізацію пілот проектів в електронній формі [30].

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.

Відповідно до цього, необхідно застосування строків та переліку адміністративних послуг, до яких доступ повинен бути спрощеним.

Було передбачено цією концепцією плани спрямовані на приведення до європейських стандартів систему надання адміністративних послуг. Це буде відбуватиметься за 3 спрямуваннями:

- 1) Електронна ідентифікація (eID).
- 2) Інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices).
- 3) Відкритість і прозорість даних.

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.

У Мінцифри дві ключові цілі з розвитку мережі ЦНАП до 2023 року - Міністерство цифрової трансформації планує розвинути мережу Центрів надання адміністративних послуг, щоб вони стали більш доступними для жителів сел, селищ, маленьких містечок. Планується, що найближчий ЦНАП знаходитиметься на відстані 14 кілометрів від будь-якого населеного пункту.

У 2020 році за даними Укрінформ було отримано близько чотирнадцяти мільйонів адмінпослуг у центрах надання адміністративних послуг.

З 6 серпня 2021 року президентом України, боло підписано закон, що має на меті цифровізацію всіх публічних послуг. З цього часу починається впровадження режиму paperless, що має закінчитися у 2024 році, вся інформація про Вас буде в рєстрах, тобто не потрібно будуть паперові довідки.

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. «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».

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТОК СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Організаційні аспекти розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні

В сучасних умовах держава існує в постійних змінах її функціональної структури, більшість розвинутих держав світу, являє перехід у так звану «сервісну державну».

У публічному управлінні сервісний підхід пов'язаний з такими напрямками: формування електронного уряду, розвиток мережеских форм управлінської взаємодії, онлайн-послуг, комунікативних технологій контролю та планування, розвиток формування багатосторонніх зв'язків, що покращить взаємодію органів влади з громадянами.

Розглянемо, що ж являє собою сервісна держава – це особлива політична форма організації державної влади, яка має спеціальний апарат управління, спрямований на надання державних послуг громадянам, систему соціально-правових гарантій гідного життя, прав і свобод людини.

Функціонування органів влади в межах концепції сервісної держави повинно складатися з таких елементів: загальноприйняті стандарти;

- сервісна культура;
- система управління якістю (СУЯ);
- сервісні технології;
- індекс задоволення споживача [30].

В нормативно-правових актах містяться загальноприйняті стандарти та визначають загальноприйняті вимоги та принципи до процесу надання адмін послуг.

Сервісна культура передбачає собою сукупність дієвих норм та правил поведінки виконавців, щодо міжособистого спілкування спрямованого на налагодження відносин.

Система управління якістю призначена для забезпечення достатнього рівня якості адміністративних послуг, постійного їх покращення у відповідності до пунктів загальних стандартів ISO-9001.

Сервісні технології становлять собою перелік практичних методів організації діяльності з надання послуг, утворення продуктивного механізму надання адміністративних послуг.

Індекс задоволення споживача, являє собою комплексну оцінку якості послуг, яка визначається на основі індивідуального досвіду громадян.

Пропонуємо розглянути на вивченні інформаційно-комунікаційних та організаційно-правових аспектах вдосконалення механізму надання послуг, для їх конкретизації, треба розглянути перелік таких компонентів:

- маркетинговий елемент, виступає, як основа для запровадження взаємодії споживачів та суб'єктів надання адміністративних послуг;
- організаційно-правовий елемент, виступає, як найбільш важливий та багатий глобальний вплив на процеси реформування;
- мобільний та Інтернет елементи, що підтримують посилений розвиток сервісної державної діяльності та відповідають до вимог часу;
- кадровий, як такий елемент, що надає реалізацію подальших цілей та безпосередньо впливає на кваліфікаційний і якісний процес надання адміністративних послуг;

Створення об'єднаних територіальних громад є однією з умов реформування територіальної організації влади. згідно Закону України «Про адміністративні послуги» почали у 2013 році створюватись ЦНАПи

Так, у 2021 році Міністерство цифрової трансформації України розпочало програму модернізації ЦНАП і утворення ЦНАП нової формації — так званих «Центрів Дія». У цих можна отримати консультації

щодо онлайн-послуг та бізнесу, комунальні послуги та безоплатну правову допомогу, а саме головне отримати адміністративну послугу.

Тому існує потреба у створенні ЦНАП, але на привеликій жаль, динаміка їх створення знаходиться на низькому рівні.

Стрімке зростання ЦНАПів відбулося у 2012-2013 роках відповідно до Звіту про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг[19]

Загальна кількість ЦНАПів склала 796.

Для прикладу візьмемо Миколаївську область, при ОТГ створено лише один ЦНАП, а у сусідній Одеській області функціонує чотири ЦНАПів, також для прикладу візьмемо Херсонську область в якій функціонує два ЦНАПи, а максимальна кількість їх створено у Чернігівській області – одинадцять.

Як же буде розвиватись мережа ЦНАП у найближчі роки:

- 1) ЦНАП утворювати зможуть лише територіальні громади;
- 2) До моменту створення ЦНАП зможуть лише функціонувати ЦНАП РДА, якщо до цього не було утворено власний ЦНАП ОМС.

Утворити ЦНАП такі громади мусять не пізніше чим до кінця 2021 року, за підрахунками таких громад налічується 244 (17%). До кінця 2022 року всі територіальні громади, із чисельністю населення більше 10 тис. осіб, повинні створити ЦНАП таких громад налічується 242 або 16,8%. А громади з чисельністю менше 10 тисяч повинні утворити до 2023 року ЦНАП, таких громад налічується 493 або 31,9%.для територіальних громад, що вже утворили ЦНАП, а таких 461 (32%), необхідно планувати розвиток мережі територіальних підрозділів та віддалених робочих місць.

Планується до кінця 2023 року розвиток мережі до 945 ЦНАП або 65,7%.

В Законі також передбачається розробка методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг. У найблищій час слід очікувати створення територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених робочих місць.

Слід сказати, що розробка методичних рекомендацій лише допоможе визначити, у яких конкретно населених пунктах створити територіальні підрозділи та віддалені робочі місця було б пріоритетним. Також прогнозується, що для цих цілей буде передбачена окрема державна фінансова підтримка.

3.2. 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[22].

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. [32].

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. [33].

Серед законів, які визначають правові основи системи надання адміністративних послуг відносяться наступні: Законі 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.[38].

Згідно статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги»[34]

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

синхронізувати із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» [36].

Розвантажити ЦНАП 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. Вважаємо, що на зміну застарілому погляду на розвиток системи адміністративних послуг адміністративного органу [34] 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.

Великим успіхом, може стати отримання послуг прискореною схемою, збільшуючи його перелік, це дасть змогу зменшити корупцію, громадяни зможуть отримати швидше послуги.

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.

3.3. Вдосконалення кадрового забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні

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.

Хочемо 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[37].

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

Взагалі кажучи, 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.

ВИСНОВКИ

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

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 ослуг, які можна отримати онлайн, при цьому не виходячи з дому

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.

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.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Булковський Т.О. Децентралізація адміністративних послуг органів внутрішніх справ України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2013. № 8. С. 166-169.
2. Брайченко О. Д. , Орлів М.С. Методичні та організаційні засади забезпечення професійного розвитку державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. НАДУ, 2012. с. 48
3. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. 2015. Вип. 33(2). с. 7-10.
4. Бюджетний кодекс України від 08 липня 2010 року № 2456-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17/print> (дата звернення 5.01.2022)
5. 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
6. Вдовиченко В.М. Реформування системи надання адміністративних послуг. *Механізми управління розвитком територій: зб. наукових праць у 2 ч. Ч. 2. Житомир: Поліський національний університет*, (м. Житомир 24 травня 2021 р.)2021. 270 с. с.87-91.
7. Вдовиченко В.М. Понятійно-категорійний апарат кадрового менеджменту системи державного управління. *Студентські наукові читання – 2021: Матеріали Міжфакультетської студентської науково-практичної конференції «Студентські наукові читання – 2021» за результатами I туру Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт. у 2 томах. Т. 2. Житомир: Поліський національний університет, 2021. 320 с(м. Житомир 20 листопада 2021 р.)2021. 320 с. с.310-315.*

8. 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.
9. Верховна рада України. Офіційний веб-портал. URL: <http://rada.gov.ua> (дата звернення 11.12.2021)
10. Воронов М. Адміністративно-правові аспекти досліджень публічних послуг та їх класифікації. *Юридичний журнал : аналітичні матеріали. Коментарі. Судова практика*. 2012. № 10. С. 62-70.
11. Гладка Т.І. Децентралізація влади в Україні як засіб посилення демократії та підвищення її стабільності. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 12. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?n=12&y=2015>. (дата звернення 11.12.2021)
12. Гордєєв В. В. Адміністративні послуги : поняття, сутність та ознаки. *Науковий вісник Чернівецького університету*. 2010. Вип. 533. Сер. : Правознавство. С. 66-70
13. Гринько А.А. Органи місцевого самоврядування як суб'єкт надання адміністративних послуг. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету : зб. наук. пр. Серія: Юриспруденція*. 2015. №7. С.160-163
14. Дащаківська О. Особливості моніторингу органів місцевого самоврядування як методу вивчення політичного процесу. *Вісник Львівського університету : Сер.: філософсько-політологічні студії*. 2012 . Вип.2 . № 07. С. 181-191.
15. Дідоренка Е. Актуальні проблеми адміністративного права та адміністративної діяльності. Наукові праці всеукраїнська науково-практична конференція [Луганський державний внутрішніх справ університет імені Е.О. Дідоренка], 2010. – 372 с.
16. Дмитрук І.М. Адміністративно територіальна реформа в Україні. URL: http://www.pap.in.ua/5_2015/54.pdf. (дата звернення 10.12.2021)

17. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
18. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / наук.-ред. кол.: Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.]; Національна академія державного управління при Президентові України. К.: НАДУ, 2011. Т. 8. 630 с.
19. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2019 рік
URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/Download?id=4288d3e5-5080-4dcb-8faf-91ee68e38223> (дата звернення 12.12.2021)
20. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за I півріччя 2019 року. URL: <https://my.gov.ua/be/files/16395/embed> (дата звернення: 19.09.2021).
21. Козюра І. Процеси децентралізації у сфері надання адміністративних послуг. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. 2018. Вип. 22. С. 132-139.
22. Конституція України від 28 червня 1996 р.
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
(дата звернення 2.12.2020)
23. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>. (дата звернення 25.12.2021)
24. Легеза Є.О. Зміст публічних послуг в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2016. №2. С. 72-76.
25. Мамонова В. В. Організаційний механізм надання адміністративних послуг у громаді в умовах децентралізації. *Актуальні проблеми державного управління*. 2015. № 2. С. 83-92.

26. Мариняк Н. М. Адміністративна послуга та її співвідношення з суміжними поняттями. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки.* 2015. № 8 (24). С. 60-64.

27. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. К.: ФОП Москаленко О.М. с. 392.

28. Ольшанський О. В. Інструментарій муніципальної діяльності в контексті теорії «сервісної» держави. *Теорія та практика державного управління.* 2016. Вип. 1. С. 66-71.

29. Населення оцінка України якості надання адміністративних послуг. Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва. URL: <http://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnih-poslug-2015-rik-a-takozh-porivnyannya-z-minulimi-rokami> (дата звернення 10.01.2022)

30. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р, Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 18.09.2021).

31. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р., Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.09.2021).

32. Про адміністративні правопорушення. Кодекс України № 8074-10 від 7 грудня.1984 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення 21.01.2022)

33. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755 URL: <http://minrd.gov.ua/fizichnim-osobam/zakonodavstvo/kodeksi/53771.html> (дата звернення 25.01.2022)

34. Про адміністративні послуги. Закон України № 5203-VI від 06 вересня 2012 року. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. (дата звернення 21.12.2021)

35. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг. Закон України від 10 грудня 2015 року № 888-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/888-19>. (дата звернення 06.01.2022)

36. Про електронні документи та електронний документообіг, від 22 травня 2003р. № 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>(дата звернення 15.01.2021)

37. 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>(дата звернення 28.01.2022)

38. Про місцеве самоврядування. Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр>. (дата звернення 09.01.2022)

39. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади від 15 лютого 2006 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>. (дата звернення 11.11.2021)

40. Слівак А. Є. Методичні підходи до створення системи моніторингу надання адміністративних послуг центральними та місцевими органами виконавчої влади. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2012. № 5. С. 64-68.

41. Столар В.М. Поняття «послуга» в теорії державного управління. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління*. Випуск 1(5). 2016. С. 65-69.

42. Тимошук В.П., Добрянська Н.Л. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів Київ, 2015. с. 428.

43. Шевчук П. Рівні ефективності надання адміністративних послуг населенню України. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 3. С. 115-122.

44. Щербаківська Л. М. Класифікаційні ознаки державних послуг. *Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]*. Серія: *Державне управління*. 2014. Т. 242, Вип. 230. С. 131-136.