

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ
Кафедра: публічного управління та адміністрування

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

на тему:

**«Інформаційне забезпечення органів місцевого
самоврядування при наданні адміністративних послуг»**

Виконала: студентка магістратури
за спеціальністю 281 Публічне
управління та адміністрування

Бруковська Л.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник: к.е.н., доцент кафедри

Омельчук Л.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент:

(прізвище та ініціали)

Хмельницький – 2020 рік

Анотація

Бруковська Л.А. Інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування при наданні адміністративних послуг - Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Магістерська робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування. – Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, Хмельницький, 2020. – 81 с.

Визначено сутність поняття «адміністративна послуга органів місцевого самоврядування» та «надання адміністративної послуги». Виявлено особливості інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування, визначено базові інформаційні технології, доречні для застосування.

Досліджено особливості інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування базового рівня на прикладі Клубівської сільської ради. Розглянуто основні показники функціонування територіальної громади, що створюють загальні передумови формування попиту на адміністративні послуги, їх структури, доцільності інформатизації тощо. Проаналізовано стан надання адміністративних послуг населенню на рівні Клубівської сільської ради, досліджено показники кількості та структури наданих адміністративних послуг за 2015-2019 рр.

Визначено пріоритетні напрями інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування базового рівня. Розроблено складові інформаційного забезпечення доступності та підвищення якості адміністративних послуг з використанням можливостей веб-порталу Клубівської сільської ради, що подано в розрізі веб-можливостей для споживача та виконавця адміністративної послуги;

Ключові слова: адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування, інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування.

Annotation

Brukovskaya L.A. Information support of local self-government bodies in the provision of administrative services - Qualifying scientific work on the rights of the manuscript. Master's thesis on obtaining a master's degree in the specialty 281 Public administration and administration. - Khmelnytsky University of Management and Law named after Leonid Yuzkov, Khmelnytsky, 2020. - 81 p.

The essence of the concept of "administrative service of local governments" and "provision of administrative services" is defined. The peculiarities of information support of local self-government bodies are revealed, the basic information technologies appropriate for application are determined.

The peculiarities of information support of the activity of local self-government bodies of the basic level on the example of Klubivska village council are investigated. The main indicators of the functioning of the territorial community are considered, which create general preconditions for the formation of demand for administrative services, their structure, the feasibility of informatization, etc. The state of providing administrative services to the population at the level of Klubivska village council is analyzed, the indicators of the number and structure of provided administrative services for 2015-2019 are investigated.

The priority directions of information support for the provision of administrative services in the local self-government bodies of the basic level are determined. Components of information support of accessibility and improvement of quality of administrative services with use of possibilities of a web portal of the Club village council are developed that is presented in the context of web possibilities for the consumer and executor of administrative service;

Key words: administrative services, local self-government bodies, information support of local self-government bodies.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	9
1.1. Поняття та класифікація адміністративних послуг	9
1.2. Роль інформаційного забезпечення у процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.....	17
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ БАЗОВОГО РІВНЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	27
2.1. Основні показники функціонування територіальної громади Клубівської сільської ради.....	27
2.2. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню на рівні Клубівської сільської ради	36
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	46
3.1. Пріоритетні напрями інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування базового рівня	46
3.2. Електронна система оцінки якості (ефективності) надання адміністративних послуг на рівні сільської ради	56
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71

ВСТУП

Актуальність теми. Соціально-економічні перетворення в Україні, задекларований курс на децентралізацію державного управління, зумовлюють зростання ролі місцевих органів управління у забезпеченні життєдіяльності територій. Обсяг їх функцій визначається не лише нормативно-правовими підставами, а і соціально-економічним потенціалом адміністративної одиниці, складністю обслуговування інформаційних каналів, що потребує концентрації зусиль на підвищенні результативності управління. Об'єднання інформаційних ресурсів органів місцевого самоврядування в єдине інформаційне поле, створення баз даних, що постійно оновлюються, автоматизація робочих місць управлінців є характерними ознаками сучасної системи управління, об'єктом впливу якої постає розвиток територій, а варіанти прийняття управлінських рішень обумовлюються зміною вхідних параметрів системи.

Інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування при наданні адміністративних послуг населенню стає важливою теоретичною та прикладною задачею. Діяльність органів місцевого самоврядування потребує не тільки її постійного організаційно-правового вдосконалення, але й пошуку нових підходів до підвищення якості надання адміністративних послуг. Досвід великих міст України, де впродовж останніх років міські ради цілеспрямовано реалізовували концепцію інформатизації, свідчить, що підвищення якості надання послуг населенню значною мірою залежить від оперативності впровадження й широти застосування новітніх інформаційних технологій.

Реалізація ефективних стратегій інформатизації місцевого самоврядування зараз гальмується відсутністю достатньої інтеграції інформаційних ресурсів, організаційно-інституційного забезпечення діяльності органів влади, налагодженого інформаційного обслуговування населення, що є перешкодою на шляху подальшого розвитку місцевого

самоврядування. Тому обґрунтування нових підходів до розв'язання проблеми інформатизації надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг населенню має вагоме теоретико-прикладне значення.

Дослідженню проблем інформатизації та її впливу на розвиток суспільних відносин присвячено значну кількість наукових праць провідних вітчизняних і зарубіжних вчених, у т. ч. В. Афанасьєва [5], З. Бондаренко [8], С. Булега [10], Т.Гаман [13], С. Даниленка [19], О. Дудкіної [28], І. Клименка [36], О. Карпенка [35], Е. Кузнецова [42], Ю. Куц [94], А. Литвинова [45], Ю. Машкарова [47], І.Олійченка [52], Н.Ходорівської [91] та ін. Але у цих працях більшою мірою звертається увага на організаційно-правові аспекти діяльності, натомість бракує теоретичного обґрунтування пропозицій щодо застосування інформаційних технологій на базовому рівні, особливо при наданні адміністративних послуг населенню. Це обумовило вибір теми, теоретичну та практичну значущість роботи.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є опрацювання теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування базового рівня при наданні адміністративних послуг населенню. Для реалізації мети дослідження необхідним є вирішення таких завдань:

- розглянути сутність, ознаки та види адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування;
- визначити роль інформаційного забезпечення у процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування;
- проаналізувати сучасний стан надання адміністративних послуг населенню на рівні Клубівської сільської ради, розглянути особливості інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування базового рівня;
- розробити комплекс практичних рекомендацій з удосконалення інформатизації діяльності органів місцевого самоврядування базового рівня з

метою підвищення ефективності надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є процес інформатизації публічного управління в процесі надання адміністративних послуг населенню.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування базового рівня при наданні адміністративних послуг населенню.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою магістерської роботи є фундаментальні положення теорії державного управління та економічної теорії, діалектичний метод, загальнонаукові принципи наукових досліджень, праці вітчизняних і зарубіжних фахівців з питань публічного врядування. Інформаційну базу дослідження склали законодавчі акти, що регулюють вирішення проблеми інформатизації та управління територіями; законодавство України щодо забезпечення місцевого самоврядування; офіційні статистичні та інформаційно-аналітичні матеріали.

У роботі використані методи теоретичного та емпіричного дослідження, основними з яких є: системний та історичний підходи, методи аналізу і синтезу, індукції і дедукції, порівняння, аналогії, абстрагування, класифікації, структурного аналізу, моделювання. При аналізі сучасних проблем інформатизації управлінських процесів використовувалися методи логіки, діалектики, системного підходу; при дослідженні особливостей інформатизації органів місцевого самоврядування – системно-структурний аналіз, методи економічного аналізу; при розробці практичних рекомендацій з інформатизації діяльності органів місцевого самоврядування – комплексний підхід, формально-логічний підхід, об'єктно-орієнтоване моделювання.

Інформаційною базою дослідження виступили нормативно-правові документи, що регламентують процеси інформатизації надання адміністративних послуг населенню, наукові публікації у періодичних виданнях, мережі Інтернет, монографії та практичні посібники з досліджуваної проблеми, аналітичні дані щодо обсягу та характеру

адміністративних послуг Клубівської сільської ради.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані в роботі теоретичні положення і висновки доведено до рівня практичних пропозицій і рішень. Вони є підґрунтям для подальших наукових досліджень у галузі інформатизації діяльності органів місцевого самоврядування базового рівня при наданні адміністративних послуг населенню.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття та класифікація адміністративних послуг

Нові підходи до економічних і соціальних відносин, що визначаються сучасними чинниками українського суспільства, посилюють тенденції руху України до демократичних цінностей Європейського Союзу та інших розвинених країн світу. Завдяки підвищенню соціальної свідомості громадян рівень контактування їх з органами місцевого самоврядування постійно зростає. Суспільно-політичні трансформації, що відбуваються в Україні, супроводжуються змінами державно-управлінських відносин, які обумовлюють переорієнтування управлінської діяльності щодо реалізації конституційних прав і свобод громадян на надання послуг фізичним і юридичним особам. Потреба в цих послугах зумовлюється тим, що сучасна демократична держава повинна забезпечити дотримання та дієвий захист прав і свобод людини і громадянина [11, с. 49]. В умовах підвищення ролі органів місцевого самоврядування постає низка проблем, пов'язаних з їх структурою, функціями, управлінською компетенцією. У зв'язку з цим питання надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування є актуальними.

Для цілісного аналізу проблематики адміністративних послуг, насамперед, необхідно узагальнити саме визначення «адміністративної послуги», провести науковий аналіз теоретичних засад і нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг.

Поняття «адміністративної послуги» в цілому має те саме змістовне навантаження, що й «послуги» в приватно-правовому розумінні: це спрямована на задоволення певних потреб особи діяльність, яка здійснюється за її зверненням. Але якщо в приватному секторі асортимент послуг постійно

розширюється з об'єктивних причин, то сфера адміністративних послуг має певні обмеження, пов'язані з необхідністю нормативно-правового врегулювання діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з їх надання. Адже у рамках юридичного підходу право органу влади надавати будь-яку послугу є його повноваженням. А відповідно до Конституції України повноваження органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування визначаються виключно законом.

Слід зазначити, що модель адміністративних послуг запозичена з досвіду Великобританії, США, Канади, де у 80-х роках минулого століття відбулася реформа публічної адміністрації, головним завданням якої було визначено саме надання якісних послуг громадянам. Проте в англomовному варіанті для позначення цієї категорії використовується термін «public services», що перекладається як «публічні послуги» або «державні послуги». Саме ці терміни спочатку й було запропоновано використовувати деякими вітчизняними вченими. Так, В. Тимошук пропонував усі послуги називати публічними і, виходячи з ознак суб'єкта, що надає таку послугу, використовувати таку їх класифікацію: державні послуги - це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями (при цьому до державних послуг повинні відноситися і послуги, які надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень); муніципальні послуги - ті, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями [1, с. 119].

Так, на думку К. Афанасьєва, адміністративні послуги - це публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [5, с. 28].

Автори академічного курсу з адміністративного права визначають

адміністративну послугу як діяльність адміністративного органу, спрямовану на юридичне оформлення умов, визначених законодавством необхідними для забезпечення належної реалізації суб'єктивних прав, охоронюваних законом інтересів і виконання обов'язків фізичних або юридичних осіб, що здійснюється за зверненням цих осіб і офіційним результатом якої є адміністративний (індивідуальний) акт відповідного органу [2, с.303].

І. Коліушко вважає, що надання адміністративної послуги є публічно-службовою діяльністю адміністративного органу, що спрямована на забезпечення (шляхом юридичного оформлення) умов, необхідних для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи [61, с. 247].

Заслуговує на увагу і поняття адміністративної послуги, що наводиться в Аналітичному звіті щодо корупційних ризиків у сферах надання адміністративних послуг і контрольно-наглядової діяльності публічної адміністрації України, підготовленому у квітні 2009 року відділом проблем економічної злочинності Директорату з питань співробітництва Генерального директорату прав людини і правових питань. Під адміністративною послугою в цьому дослідженні мається на увазі здійснювана за заявою приватної (фізичної або юридичної) особи діяльність адміністративного органу та її результат щодо юридичного оформлення прав, свобод і законних інтересів особи (наприклад, видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо), а також виконання обов'язків особи [40, с.8].

Центром політико-правових реформ щодо розмежування видів послуг запропоновано такі визначення [92]: державні послуги - ті, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами й організаціями; адміністративні послуги ті, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування; муніципальні - послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними (муніципальними) підприємствами,

установами та організаціями; публічні послуги - це державні і муніципальні послуги.

Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [39] послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг.

Залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги. Державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету.

Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг є адміністративні послуги. Адміністративна послуга - 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 їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Таким чином, зазначена Концепція не лише закріпила визначення поняття «адміністративна послуга», а й дозволила розмежувати такі поняття, як «публічна», «державна» та «муніципальна» послуги (рис.1.1). Виокремлення адміністративних послуг необхідне для відмежування публічно-службової діяльності адміністративних органів від господарських відносин та для покращання якості надання адміністративних послуг.

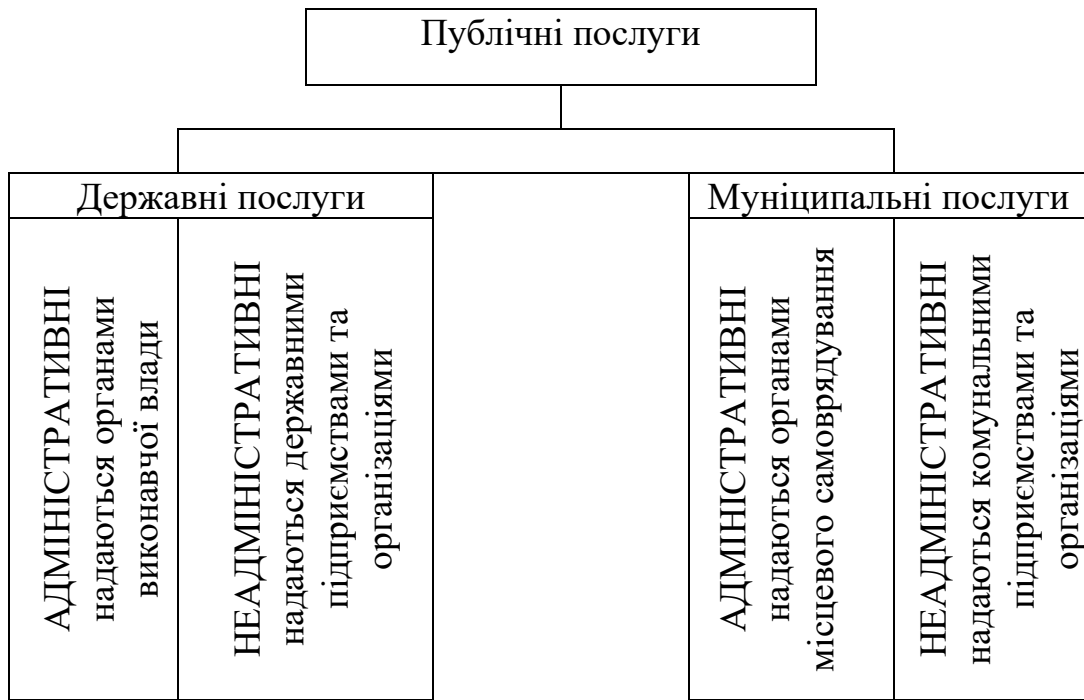


Рисунок 1.1 - Місце адміністративних послуг в системі публічних послуг
Джерело: [36].

При цьому належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями [30]:

1) адміністративна послуга надається за зверненням приватної фізичної або юридичної особи (далі – приватної особи). Контрольна діяльність (перевірки, ревізії, інспектування тощо) та інша дозвільно-розпорядча діяльність адміністративного органу не є адміністративними послугами;

2) надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням умов для реалізації основних прав і свобод громадян. Найбільш типовими зразками адміністративних послуг є різноманітна діяльність щодо проведення реєстрації, видачі дозволів, ліцензій тощо;

3) адміністративні послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень. Поняття «адміністративний орган» вживається не тільки в статутному значенні – такими є органи виконавчої влади, виконавчі органи місцевого самоврядування, – а й у функціональному.

Тобто органом може вважатися будь-який суб'єкт (у т.ч. установа,

організація, підприємство незалежно від форми власності тощо), який на виконання закону чи в порядку делегування здійснює функції державного управління або місцевого самоврядування. Отримати конкретну адміністративну послугу можна, як правило, тільки в одному адміністративному органі. У цьому сенсі адміністративний орган володіє монополією на надання такої адміністративної послуги;

4) право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом;

5) результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи. Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою.

Неадміністративними є послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад: дошкільне виховання, освітні та медичні послуги тощо).

Таким чином, у контексті нашого дослідження адміністративна послуга органів місцевого самоврядування розглядається як результат здійснення органами та посадовими особами місцевого самоврядування власних чи делегованих державою повноважень за рахунок коштів бюджету відповідного рівня на виконання звернення зацікавленої особи щодо реалізації її прав, свобод та законних інтересів. Відповідно надання адміністративної послуги – це публічно-службова діяльність адміністративного органу (у нашому випадку – органу місцевого самоврядування), спрямована на забезпечення (шляхом юридичного оформлення) умов, необхідних для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи.

У роботі Шарова Ю.П. та Сухініна Д.В. наведений орієнтовний перелік типових послуг, що надаються органами місцевого самоврядування [93, с.83]:

- видача дозволів (зокрема, на розміщення об'єктів торгівлі та сфери

послуг, об'єктів нового будівництва громадського та промислового призначення й реконструкцію об'єкту з його розширенням, на індивідуальну житлову забудову, на розміщення зовнішньої реклами), ліцензій, сертифікатів, посвідчень;

- підготовка документів та довідок, зокрема, про операції з землею та нерухомістю (у т.ч. щодо передачі у приватну власність житла, що належить до комунальної власності, оренди земельних ділянок, висновку про обмеження та умови використання земельних ділянок тощо);

- послуги архіву (видача архівних копій документів та виписок з документів, які зберігаються в архіві; видача архівних довідок, що підтверджують документи, які зберігаються у архіві, зокрема виписок про трудовий стаж, про оплату праці тощо);

- реєстрація актів громадського стану (шлюбу, народження, смерті, батьківства);

- реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності (юридичних та фізичних осіб);

- атестація підприємств побуту;

- обстеження та погодження типу закладів громадського харчування;

- надання житла (у т.ч. службового, кімнат або ліжко-місць у гуртожитках), що належить до комунальної власності;

- оформлення охоронних свідоцтв громадянам, які бронюють житлові приміщення;

- оформлення документів про присвоєння поштових адрес (зміна, упорядкування);

- оформлення документів щодо введення в експлуатацію об'єктів ініціативного (самочинного) будівництва (реконструкції);

- реєстрація об'єднань співвласників багатоквартальних будинків, житлово-будівельних і гаражних кооперативів.

Розглядаючи діяльність органів місцевого самоврядування по забезпеченню надання адміністративних послуг, слід розрізняти

організаційні форми надання послуг і методи організації надання послуг.

Так, організаційна форма надання послуг може бути представлена такими типами:

децентралізація – коли функції надання послуг, регулювання й контролю надаються місцевим державним відомством;

делегування – коли функції надання послуг надаються напівдержавним або недержавним структурам (акціонерним або суспільним підприємствам);

передача влади – коли права надаються державним або місцевим політичним органам для добровільного або примусового надання послуг;

приватизація – коли функції і відповідальність за надання послуг зосереджена в межах приватних осіб або організацій.

З точки зору змісту послуг, виділяють вісім типів послуг органів місцевого самоврядування: збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації; консультування; підготовка політичних рішень або законів; взаємодія між відомствами; загальні процедури обробки заяв, що надходять до органів управління; процедури надання сприяння й допомоги; реалізація процедур закупок – об'ява тендерів і реалізація закупівельних процедур; реалізація функцій нагляду і контролю.

З точки зору користувача, послуги органів місцевого самоврядування можна класифікувати наступним чином:

інформаційні послуги – надання публічно-доступної інформації всім, хто бажає її одержати;

загальні (інтерактивні) послуги – доступні всім бажаючим, вони передбачають не тільки просте надання інформації, - це свого роду аналог інтерактивної взаємодії;

індивідуалізовані (транзакційні) послуги – доступні конкретним фізичним або юридичним особам тільки після того, як вони задовольняють відповідним вимогам з точки зору їх ідентифікації та аутентифікації.

Управління процесом надання адміністративних послуг, вибір найбільш ефективних вимірювачів і способів оплати, сполучення особистого

і бюджетного фінансування послуг в різних сферах адміністративної діяльності, сполучення публічного і приватного секторів економіки при наданні адміністративних послуг є одним із ключових моментів мистецтва політики в місцевому самоврядуванні.

Що ж до управління системою надання послуг органами місцевого самоврядування, то воно в основному являє собою процес збирання, збереження, обробки і передавання інформації для її перетворення в управлінське рішення.

При цьому інформаційний ресурс має сьогодні в сфері місцевого самоврядування не меншу важливість, ніж матеріальні, трудові, енергетичні, фінансові та інші ресурси. Тож інформація, що надходить до органів місцевого самоврядування по різних каналах, в різних формах і в різний час, потребує створення відповідної системи, що виконуватиме функції приймання, обробки, відпрацьовування, використання, виходу тощо. Таке управління неможливе без використання сучасних інформаційних технологій, програмних засобів, баз даних і систем управління ними.

1.2. Роль інформаційного забезпечення у процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

Адміністративна реформа, яка проводиться в Україні, передбачає досягнення вищого рівня розвитку державного сектора не лише у плані вдосконалення внутрішніх процесів або підвищення ефективності, а й щодо переорієнтації діяльності посадовців від служіння державі на надання якісних адміністративних послуг громадянам [3, с. 5].

Сьогодні існує велика кількість наукових праць з проблем інформаційного забезпечення управлінської діяльності [52, 86, 91]. Але незважаючи на значні досягнення в теорії та практиці інформаційного забезпечення процесу управління, залишається частина питань, які пов'язані з інформаційним забезпеченням місцевого самоврядування. На сьогодні

інформаційне забезпечення процесу управління містами і територіями є недосконалим. Це пояснюється тим, що при наданні поточної й оперативної інформації управлінському персоналу місцевих органів управління відсутня її формалізація й систематизація, а також планування. В результаті функція щодо узагальнення, узгодження, перевірки інформаційних потоків або зовсім не виконується, або виконується на дуже низькому рівні. Отже, при всій значущості проблеми підвищення ефективності управлінських рішень, що приймаються органами місцевого самоврядування, питання їх інформаційного забезпечення вивчено ще недостатньо. Практично відсутні теоретичні та практичні розробки щодо налагодження інформаційної діяльності органів місцевого самоврядування, відсутня структуризація інформації, потребує певного вирішення проблема інформаційних ризиків [4; 10]. Все це в підсумку обумовлює актуальність проблем, пов'язаних з інформатизацією місцевого самоврядування.

Говорячи про інформатизацію місцевого самоврядування, слід керуватися тим, що вона має включати:

створення і розвиток інформаційно-аналітичних, обчислювальних і автоматизованих систем, центрів і мереж;

формування комплексу інформаційних технологій для збору, зберігання, аналізу та обробки інформації про стан соціально-економічних процесів на певній території з метою інформаційно-аналітичної підтримки прийняття управлінських рішень;

створення інформаційно-логістичних центрів з надання послуг населенню певної території, керівникам різних рівнів, державним органам управління тощо.

Серед пріоритетних напрямів інформатизації органів місцевого самоврядування слід виділити такі: соціальна, економічна сфери; господарські прогнози; контроль і регулювання діяльності всіх ланок соціально-економічних областей міста, адміністративного району; система життєзабезпечення певного територіального утворення, в тому числі питання

працевлаштування, охорони здоров'я, міграції тощо; інфраструктурне забезпечення; екологічний стан території; юридичні норми; документообіг; регламенти; процедури тощо. Сьогодні найбільш активно розвиваються технології управління бюджетною, податковою системами, технології державних інформаційних порталів, що реалізують взаємодію громадян і органів управління через комп'ютерні мережі, технології накопичення інформації в єдиних базах даних, технології місцевих інформаційних систем, інформаційних систем житлово-комунальної сфери в напрямку створення єдиних розрахунково-касових центрів, геоінформаційних систем в напрямку створення земельних і міських кадастрів, електронного документообігу.

В умовах існування єдиного інформаційного поля місцеве самоврядування потребує:

наявності і надійного функціонування структурних банків та баз даних, об'єднаних в єдину комп'ютерну мережу;

забезпечення сумісності структурних банків та баз даних з сучасним програмним забезпеченням, що забезпечить можливість її використання на місцевому рівні;

надання можливості доступу до інформації з будь-якої території країни.

Інформатизація системи місцевого самоврядування забезпечить оперативність її роботи. Адже всі рішення, розпорядження, ухвали тощо доходять до співробітників у режимі реального часу, що передбачає створення відділами документів в електронному вигляді і після їх затвердження передача в комп'ютерну мережу для загального користування. В свою чергу розподіл інформації між окремими підрозділами органу місцевого самоврядування дозволяє оперативно узгоджувати робочі моменти в опрацюванні цілого ряду питань і, насамперед тих, що мають інтегруючий характер. Все це в підсумку дає змогу приймати збалансовані рішення з урахуванням ресурсів, потреб та можливостей задіяних в даному процесі підрозділів.

Важливою перевагою інформатизації місцевого самоврядування є можливість «накладати» різні вузькоспеціалізовані дані на одну й ту саму територію. В такий спосіб визначають вартість земельних ділянок, зони підвищеного екологічного забруднення, пункти розміщення певних об'єктів тощо. Крім того, робота інформаційної системи місцевого самоврядування має передбачати постійне поновлення інформації.

Надаючи позитивну характеристику інформатизації місцевого самоврядування доцільно буде зауважити на тому, що вона дозволяє моделювати і прогнозувати різні ситуації, будувати сценарії розвитку тих чи інших подій, що мають відбуватися під впливом зміни вхідних параметрів та варіантів управлінських рішень.

Поняття інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг не закріплене в жодному нормативному документі, тому для його розкриття можна використати узагальнене визначення, що наведено у літературі. Так, під інформаційним забезпеченням розуміють динамічну систему одержання, оцінки, зберігання та переробки даних, створену з метою вироблення управлінських рішень [4]. Також, під поняттям «інформаційне забезпечення» розуміють:

- 1) сукупність дій з надання необхідної для управлінської діяльності інформації в зазначене місце на основі певних процедур із заданою періодичністю [6, с. 9];
- 2) заходи зі створення інформаційного середовища управління [15, с. 14];
- 3) інформаційне обслуговування управління [88, с. 40].

Наведені дефініції свідчать про багатогранність поняття «інформаційне забезпечення», але слід відмітити, що в усіх визначеннях розглядається як сукупність дій, заходів, засобів та ін., спрямованих на управління інформаційними процесами. На основі цього можемо визначити інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування як організацію цілеспрямованих масивів

інформації і інформаційних потоків, яка включає збирання, зберігання, опрацювання і передавання інформації (в тому числі й з використанням комп'ютерних інформаційних систем) з метою аналізу одержаних результатів для підготовки та виконання органом місцевого самоврядування владних повноважень щодо реалізації прав, свобод та законних інтересів споживача адміністративної послуги.

Сутність інформаційного забезпечення можна уявити, визначивши його цілі, завдання, принципи і перспективи розвитку. Головною метою інформаційного забезпечення в нашому випадку є створення умов для швидкого та якісного обміну інформацією між виробниками послуг на місцях – місцевими органами самоврядування та споживачами адміністративних послуг – населенням та інституціональними структурами громадянського суспільства. Досягти зазначеної мети, на нашу думку, можна в результаті практичного вирішення таких основних завдань:

- збір і нагромадження інформації із зовнішнього середовища, розповсюдження та обмін інформацією як всередині системи надання управлінських послуг, так і зовні;
- створення в місцевих органах самоврядування інформаційних систем, орієнтованих на взаємодію зі споживачами послуг і зовнішнім середовищем;
- удосконалення процесу прийняття рішень, який фіксує основні інформаційні потоки, головних генераторів і постачальників інформації;
- пошук, розпізнавання та організація задоволення потреб споживачів в адміністративних послугах;
- регулювання ринку інформаційних продуктів і послуг;
- управління ринком адміністративних послуг та розробка основ його стратегічного розвитку з орієнтацією на споживача;
- інформатизація, застосування нових інформаційно-комунікативних технологій;
- пошук ефективних інструментів і технологій комунікацій.

Спираючись на цілі та завдання, система інформаційного забезпечення потреб споживачів адміністративних послуг покликана забезпечити дотримання таких принципів:

- доступність (послуги повинні бути доступними);
- комплексність (передбачає використання різноманітних методів і технологій з метою досягнення необхідного ефекту);
- системність (передбачає необхідність побудови і функціонування комунікативного забезпечення як системи);
- своєчасність, повнота й об'єктивність (через недотримання даних принципів виникає інформаційний дефіцит і як наслідок – неготовність місцевих органів влади до змін попиту та виникнення недовіри населення до органів влади);
- регулярність (комунікативне забезпечення повинно мати довгострокові перспективи для ефективності застосування методів і технологій та надходити із необхідною періодичністю);
- гнучкість (адаптація до динамічних змін середовища);
- цілеспрямованість (якщо інформація не має визначеної мети, вона являє собою простий набір даних).

Досліджуючи інформаційне забезпечення адміністративних послуг, як вже зазначалось вище, необхідно чітко виділити існування двох інформаційно-комунікативних систем – внутрішньої і зовнішньої. Внутрішні комунікації органів місцевого самоврядування забезпечують взаємодію між рівнями управління, підрозділами, посадами, окремими особами через налагодження комунікаційних каналів в процесі особливих контактів, обміну документацією, функціонування електронних засобів зв'язку та ін. [15, с. 60].

До зовнішньої інформаційно-комунікативної системи на місцевому рівні слід віднести органи влади вищого і центрального рівня, законодавчі, судові, правоохоронні, контрольно-наглядові органи, засоби масової інформації, громадські об'єднання, політичні партії, рухи, бізнесові структури тощо, тобто державні інституції та групи впливу, які

безпосередньо чи опосередковано впливають на функціонування системи надання адміністративних послуг.

Отже, налагодження інформаційно-комунікативних відносин у сфері надання адміністративних послуг є складним багатограним процесом, що включає три блоки питань:

- забезпечення інформаційного обслуговування населення та інституціональних структур громадянського суспільства на основі розвитку масового інформаційного обміну і масових комунікацій;
- інформаційне забезпечення діяльності системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення інформаційно-комунікативної взаємодії громадянського суспільства і влади.

Слід також відзначити, що система інформаційного забезпечення споживачів адміністративних послуг об'єднує в єдине ціле органи державного управління та органи місцевого самоврядування на місцях, а також населення та інституціональні структури громадянського суспільства; створює той вкрай необхідний зворотний зв'язок, який має існувати між адміністративним апаратом, управлінськими структурами та суспільством.

Найбільш популярними інформаційними технологіями сьогодення поправу вважаються Інтернет, Інтранет, Екстранет, корпоративні інформаційні системи, що забезпечують новий якісний рівень відносин.

Важливу роль в інформаційному забезпеченні відводиться програмному забезпеченню. Для визначення специфіки програмного забезпечення процесів надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування скористаємося типовою класифікацією програмного забезпечення [42, с. 51], у якій проведемо функціональне перегрупування і додаткову деталізацію елементів (рис. 1.2), що дозволить надалі використовувати її для аналізу інформаційного забезпечення підрозділів в органах місцевого самоврядування.

Група «Загальне ПЗ» містить системне і службове програмне

забезпечення, необхідні для нормального функціонування техніки в цілому, незалежно від мети її використання. Підгрупа «Системне ПЗ» містить забезпечення для серверів і робочих станцій. Підгрупа «Службове ПЗ», об'єднує інструменти, що забезпечують узгоджену роботу певної кількості робочих станцій на належному рівні безпеки. Програмне забезпечення, що попадає в цю підгрупу, є необхідним для всіх комп'ютерів, що працюють в рамках даної організаційної структури.

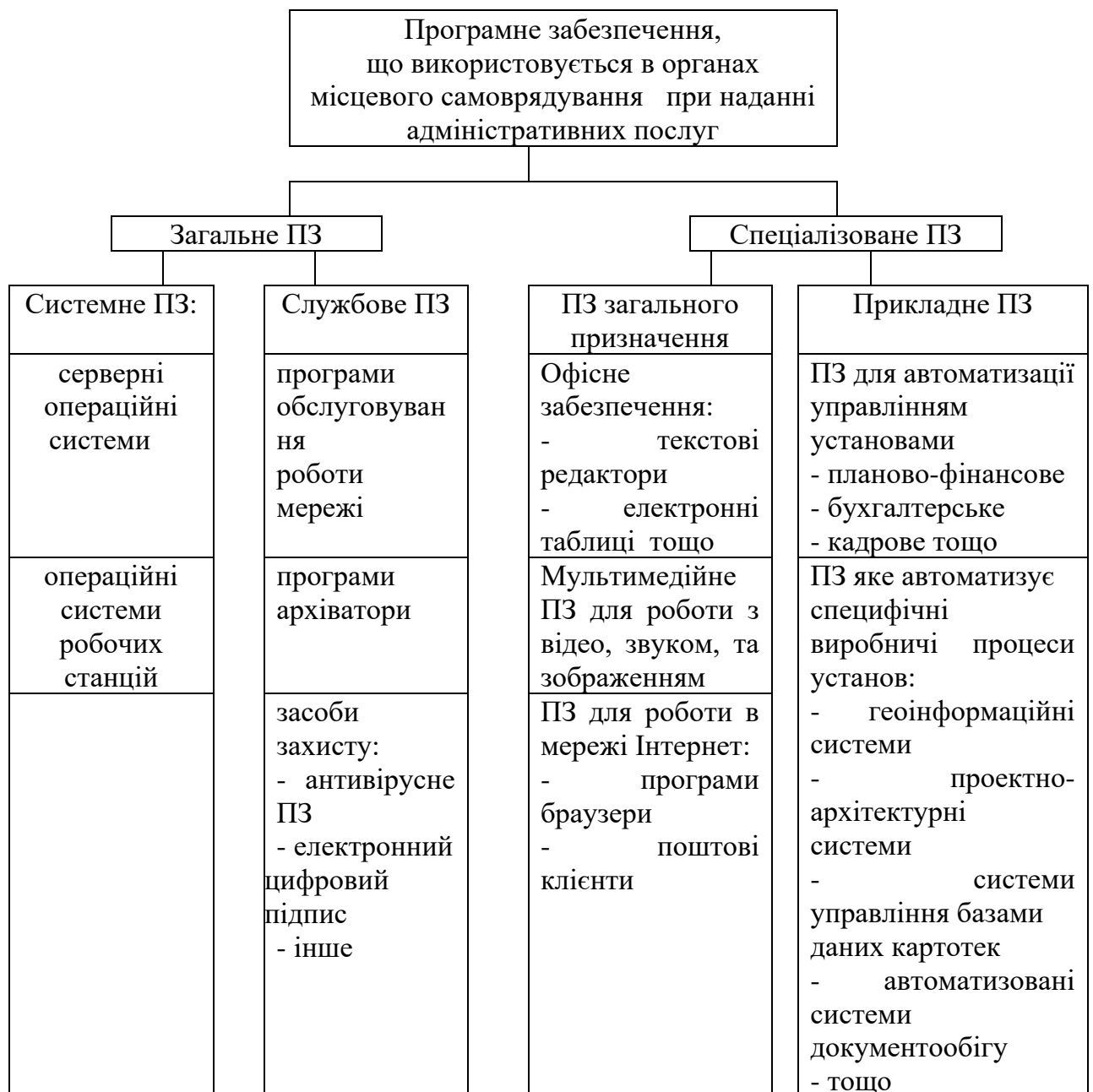


Рисунок 1.2 - Класифікація програмного забезпечення за типом призначення

Джерело: [14].

Група «Спеціалізоване ПЗ» містить дві підгрупи: загального та прикладного призначення. Прикладом загального програмного забезпечення є: офісні пакети (OpenOffice, MS Office), засоби мультимедіа (Windows Media, GIMP, Linux MultiMedia Studio та ін.), програмне забезпечення для роботи в мережі Інтернет (Internet Explorer, Outlook Express, Chrome, Mozilla Thunderbird & Firefox). Ці програми використовуються кінцевими користувачами незалежно від того, у якому відділі або службі вони працюють. Для їх використання не потрібно спеціалізованих знань, у них немає галузевої специфіки. У процесі експлуатації дані програми не вимагають супроводу та технічної підтримки.

До групи спеціалізованого ПЗ віднесено планово-фінансові, бухгалтерські та кадрові системи ("1С: Підприємство", "Парус" та ін.). Порядок функціонування цих інструментів визначається нормативно-правовою базою держави, вони мають галузеву приналежність. Протягом життєвого циклу такі програми потребують постійного зовнішнього супроводу. До цієї ж групи входить спеціалізоване програмне забезпечення для автоматизації роботи окремих підрозділів державних структур і служб - це геоінформаційні системи, реєстри виборців і платників податків тощо. Виділення такої категорії програмного забезпечення дозволяє врахувати галузеву специфіку конкретного підрозділу. Щодо процедур надання адміністративних послуг такими спеціалізованими програмними продуктами є: «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг», АРМ«РАЦС», «Електронна реєстрація в ДНЗ», система електронного документообігу АСКОД тощо. Однак, не всі програмні продукти та інформаційні системи можливі для використання на базовому рівні місцевого самоврядування.

Таким чином, розвиток системи надання адміністративних послуг за допомогою інформаційних технологій безпосередньо залежить від розвитку самої системи надання адміністративних послуг у країні. Автоматизація та електронізація уніфікованих і стандартизованих адміністративних послуг

здатна підвищити ефективність діяльності органів влади з надання адміністративних послуг громадянам. Однак існуючу в Україні систему надання адміністративних послуг ще рано називати готовою до масштабної електронізації. Багато різноманітних обмежень та суперечливе законодавство уповільнюють реформування системи надання адміністративних послуг. У зв'язку з цим актуальним завданням є аналіз зарубіжного досвіду інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ БАЗОВОГО РІВНЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Основні показники функціонування територіальної громади Клубівської сільської ради

За змістом територіальна громада є первинним суб'єктом місцевого самоврядування, основним носієм його функцій і повноважень. Адже місцеве самоврядування — це система організації діяльності місцевих жителів на відповідній території, що є сукупністю різноманітних інститутів. Ця сукупність функціонує як єдиний цілісний механізм, центральною, провідною ланкою якого є територіальна громада. Водночас територіальна громада — це такий колектив людей, у якому міжособистісні відносини зумовлені громадсько-ціннісним та особистіснозначущим змістом спільної діяльності — вирішенням питань місцевого значення.

Село Клубівка розташоване на відлоггах Волино-Подільського плато, на березі річки Горинь. Правою притокою Горині річкою Любашівкою село ділиться на північну і південну частину. Південна частина села розташована на пологому березі рік Горинь і Любашівки. Північна частина села підвищена. Тепер навколо села розташований степ. На території села понад лівим берегом річки Любашівки розташований цукровий завод, який є найстарішим цукровим заводом Хмельниччини, якому вже понад 165 років, побудований графом Потоцьким. Площа села Клубівка складає 2803 га.

Село Васківці розташоване на півдні Волинської височини на межі малого Полісся і лісостепу, межує на північному сході з містом Ізяслав, а на заході з селом Клубівка. На території села функціонує підприємство сільськогосподарського виробництва ТОВ «Зоря», яке займається

виращуванням зернових, цукрового буряка, м'ясо-молочної продукції. Село Васьківці повністю газифіковано, також підведена до осель вода.

Село Ревуха походить від назви однойменної річки. Розташоване на південь від села Васьківці. За місцевим значенням с. Ревуха вважається хутором. Площа села складає 52 га. Загальна кількість дворів – 26, в яких проживає 84 особи, в тому числі: сім дітей дошкільного віку, дванадцять дітей шкільного віку, двадцять один пенсіонер; одна багатодітна сім'я.

Оскільки основним споживачем адміністративної послуги (суб'єктом звернення) є громадяни, важливим є вивчення тенденцій зміни чисельності населення громади, його вікової та соціальної структури тощо.

Демографічні процеси є одними з основних, що впливають на розвиток сільських територій та обумовлюють попит на адміністративні послуги. Розглянемо чисельність населення територіальної громади Клубівської сільської ради (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1. Динаміка населення територіальної громади Клубівської сільської ради

Населений пункт	2015	2016	2017	2018	2019
с. Клубівка	1897	1889	1877	1898	1847
с.Васьківці	568	546	535	530	528
с.Ревуха	82	74	74	74	74
Всього	2547	2509	2486	2502	2449

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Населення с. Клубівка за своєю чисельністю є найбільшою в районі – більше 50% усього населення. Однак для даного населеного пункту характерним є найбільші темпи зменшення населення – майже 3 % за останній рік. Як бачимо, демографічні тенденції на території громади характеризуються скороченням населення в середньому на 1-2%. Незначний приріст населення зафіксовано у 2018 році лише у с. Клубівка. Слід зазначити, що для сільських територій такі показники можна вважати прийнятними, оскільки по Україні фіксуються стрімке скорочення населення і особливо у сільській місцевості.

Управління людським та трудовим потенціалом є складовою частиною комплексного управління сільськими територіями. Від кількості трудових ресурсів, їх розміщення, статевого і вікового складу, залежить рівень працевлаштування сільської економіки. Працевлаштувані сільські території мають можливість більш інтенсивно розвивати й диверсифікувати свою економіку. В той же час, дефіцитні на трудові ресурси будуть обмежені у вирішенні вказаних проблем. Розселення населення і розміщення трудових ресурсів справляє основоположний вплив на розвиток і територіальну організацію виробництва, розміщення і спеціалізацію окремих галузей і підприємств. Відповідно ступінь розвиненості економіки територіальної одиниці обумовлює потребу в інформатизації усіх сфер життя, у тому числі щодо взаємодії з органами місцевої влади з приводу надання адміністративних послуг.

Проаналізуємо вікову структуру населення (рис.2.2), оскільки, як зазначалось вище, впровадження інформаційних технологій відбувається швидше в тих місцевостях, де переважає молоде населення.

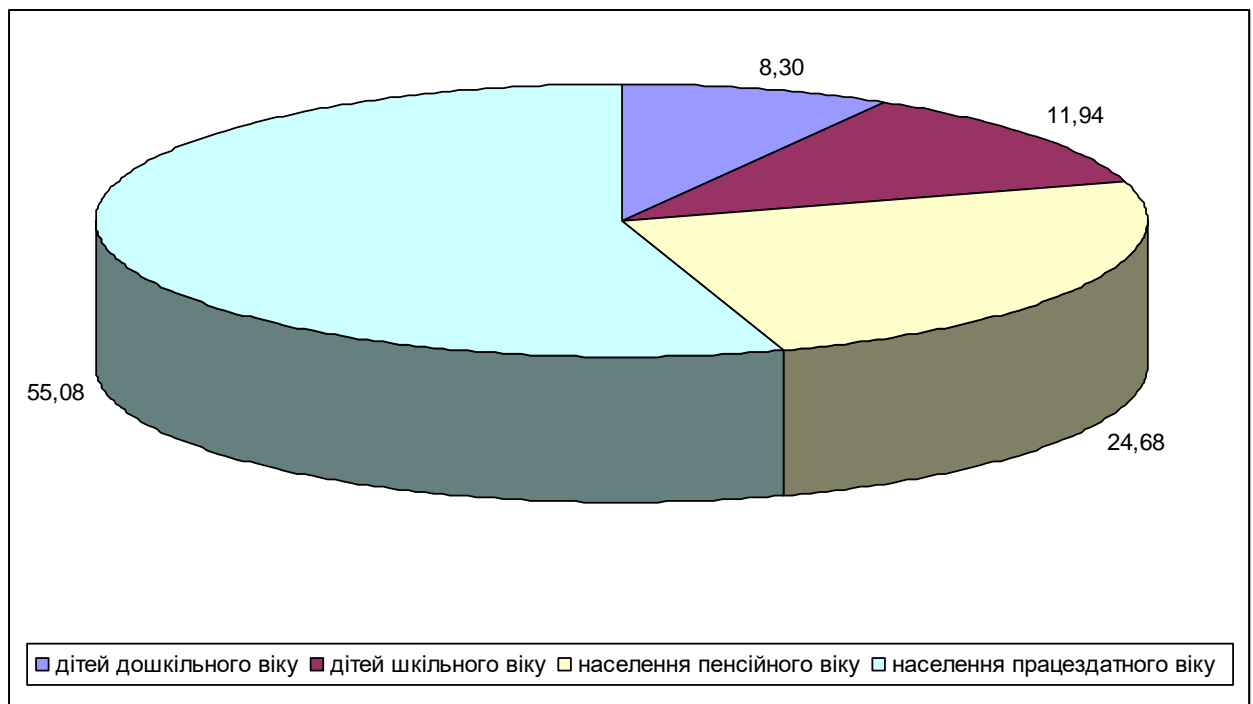


Рисунок 2.2 - Вікова структура населення територіальної громади Клубівської сільської ради (2019 рік)

Примітка. Побудовано автором за даними Клубівської сільської ради.

Чисельність працездатного населення територіальної громади становить 55%, населення пенсійного віку – четверту частину (25%). Це свідчить про погіршення вікової структури, що в цілому характерно для населення України та особливо у сільських місцевостях.

Діти шкільного та дошкільного населення разом займають приблизно 20% усього населення, що пояснюється зниженням народжуваності у сільській місцевості, міграції молодих сімей до міст в пошуку роботи та вищих доходів. Коефіцієнт демографічного навантаження, що характеризує кількість непрацездатного населення на осіб працездатного віку становить 0,82, - це означає, що на кожного працездатного припадає 0,82 непрацездатного населення. Таке значення є достатньо позитивним явищем для сільських місцевостей. Розглянемо структуру зайнятості населення (рис.2.3). Хоча структура зайнятості безпосередньо не впливає динаміку адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування базового рівня, однак вона визначає економічний потенціал території, стимулює розвиток прогресу, актуалізує необхідність розширення сфери адміністративних послуг тощо.

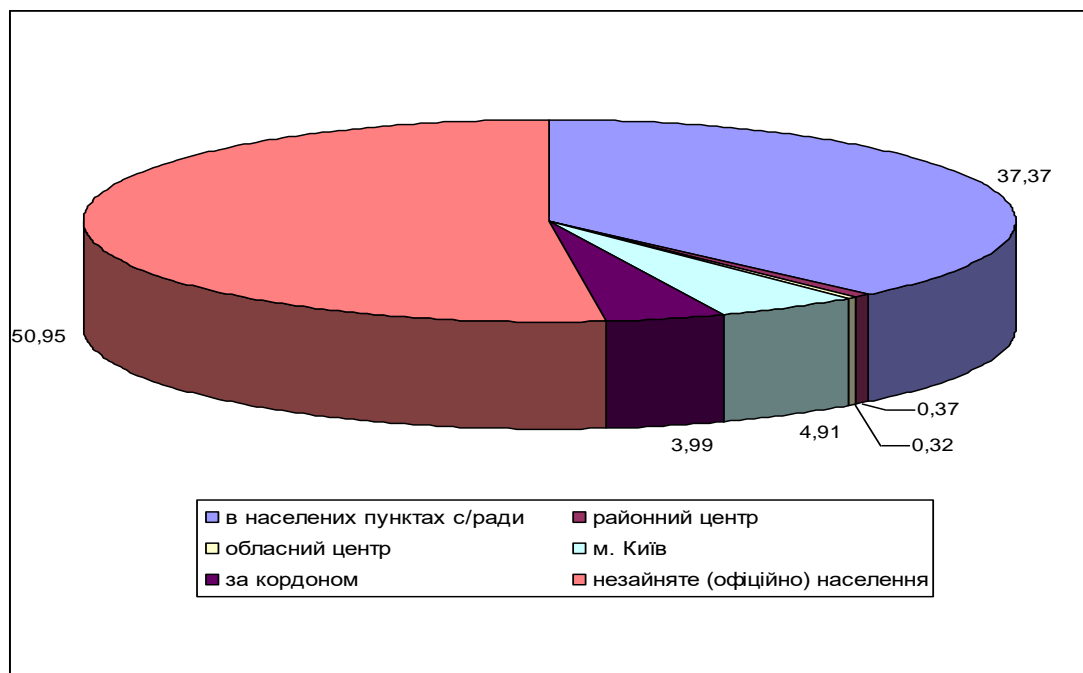


Рис.2.3. Структура працевлаштування населення територіальної громади Клубівської сільської ради (2019 рік)

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Населення і трудові ресурси належать до числа переміщуваних. Тому з метою більш рівномірного і повного забезпечення сільських територій трудовими ресурсами, або у пошуках кращих умов життя відбувається їх плановий, або стихійний перерозподіл, здійснюються значні міграційні потоки.

З рисунку бачимо, що в структурі працездатного населення територіальної громади більша частка (майже 51%) займає офіційно незайняте населення. Це пояснюється тим, що частина населення зайнята підсобним господарством, а частина – працевлаштована «без трудової книжки», що є негативним явищем. З зайнятого населення – більша частина (37%) зайнята а населених пунктах селищної ради. Відчутними для такої мало чисельної громади є показники міграції – 4% працевлаштовано в районному центрі та 5 % в столиці.

Негативний вплив на розвиток людського і трудових ресурсного потенціалу сільських територій на сучасному етапі справляє складна ситуація на ринку праці та високий рівень безробіття, низька доступність та недостатня якість соціальних послуг, зниження якості освіти, низький рівень доходів та особистого споживання, поширення бідності тощо. Проте поєднання і ступінь гостроти цих проблем різняться як між регіонами, так і в кожному регіоні між містами та сільською місцевістю. Розвиток підприємництва, малого і середнього бізнесу та інші ринкові перетворення на селі не в змозі на належному рівні вирішити проблеми забезпечення ефективної зайнятості населення, створення нових робочих місць, підвищення якості життя населення тощо. Одним із негативних наслідків цих процесів є формування значного рівня вимушеної неповної зайнятості («прихованого безробіття»), що перетворилося на характерну тенденцію сучасного ринку праці. Ці проблеми існують як і в Україні загалом так і на території Клубівської сільської ради зокрема. Вказані явища необхідно врахувати в управлінні сільськими територіями.

Рівень життя населення визначається, з одного боку, складом і величиною потреб у різних життєвих благах (продукти харчування, одяг, житло, транспорт, різні комунальні і побутові послуги, освіта, медичне обслуговування, культурно-просвітні заходи і т.д.), з іншого боку - можливістю їхнього задоволення, виходячи з пропозицій на ринку товарів і послуг і реальних доходів людей, їхньої заробітної плати.

Слід зазначити, що чисельність пільговиків на території громади є достатньо суттєвими – 505 осіб, що становить 13% усього населення цієї громади. Серед пільгових категорій найбільшу частку займають діти багатодітних сімей (34%) та багатодітні сім'ї (10,69%), що є важливим показником, оскільки демонструє позитивні зрушення в демографічній ситуації та формують майбутній трудовий потенціал регіону. Однак значною часткою є категорія інвалідів всіх груп (33%), тобто це ті категорії, які як правило не можуть бути задіяні в економічній діяльності. Дослідження структури населення за соціальним статусом є важливим для розуміння структури адміністративних послуг, що надаються відповідним органом місцевого самоврядування, передбачення потреб у розширенні таких послуг, їх належного інформаційного забезпечення.

Крім населення, споживачем адміністративної послуги може бути також фізична особа-підприємець та юридична особа. Розглянемо кількість господарюючих суб'єктів, основні показники їх діяльності тощо (табл.2.2).

Таблиця 2.2. Показники діяльності суб'єктів господарювання, що функціонують на території Клубівської сільської ради

Показники	2015	2016	2017	2018	2019	Темп росту 2019 р. до 2015 р.
1	2	3	4	5	6	7
Промислові підприємства:						
- кількість підприємств	1	1	1	1	1	100,0
- чисельність працівників	309	312	46	24	24	7,8

Продовж.табл.2.2

1	2	3	4	5	6	7
- середня заробітна плата, грн.	3260	4380	4590	5640	6820	80,5
Підприємства сільськогосподарського виробництва						
- кількість підприємств	1	1	1	1	1	100,0
- чисельність працівників	91	86	112	105	94	103,3
- середня заробітна плата, *грн.	3460	4730	4980	5620	6201	219,2
Фермерські господарства						
- кількість підприємств	2	2	2	2	2	100,0
- чисельність працівників	8	8	8	8	8	100,0
- середня заробітна плата, грн.	4209	4225	5320	5385	7490	123,2

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Таким чином, територіальна громада Клубівської сільської ради характеризується низькою підприємницькою активністю: у місцевості протягом досліджуваного періоду функціонує 1 промислове та 1 сільськогосподарське підприємство, 2 фермерських господарств. Відповідно це обумовлює низький попит на такі адміністративні послуги як реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності, видача різноманітних дозволів, надання в оренду комунального майна та інших послуг.

Можливості щодо впровадження інформаційних технологій визначаються фінансовими можливостями, і в першу чергу, самої сільської ради. У зв'язку з цим проаналізуємо співвідношення доходів і витрат бюджету Клубівської сільської ради (рис.2.4), структуру витрат (рис.2.5) тощо.

Таким чином бачимо позитивну тенденцію до збільшення величини доходів сільського бюджету: у 2014 році доходи збільшились на 36,7% порівняно з 2013 роком та 25,6% порівняно з 2010 роком. Величина доходів

перевищує величину витрат бюджету, що створює передумови для прискореного розвитку сільської громади, зокрема дає можливість розвивати інформаційне забезпечення.

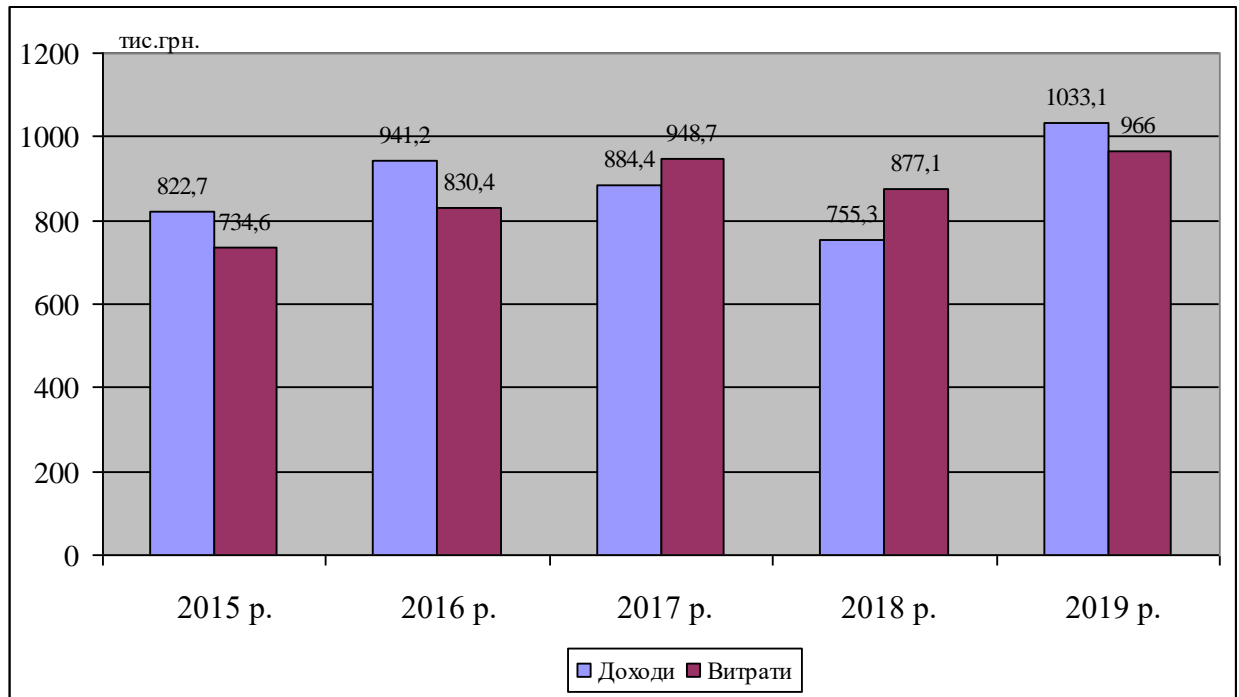


Рис.2.4 Співвідношення доходів і витрат бюджету Клубівської сільської ради, тис.грн.

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Наявність передумов щодо розвитку інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування, зокрема щодо надання адміністративних послуг, підтверджує також структура видатків загального фонду сільського бюджету. Як бачимо з рис.2.5, більше четвертої частини видатків (416,8 тис.грн.) спрямовується на виконання функцій управління громадою, вважаємо, що ці витрати можуть бути оптимізовані, що дасть можливість виділити певну суму коштів на забезпечення інформатизації та розвитку електронних технологій надання адміністративних послуг.

Таким чином, можемо констатувати повільний розвиток соціально-економічних передумов інформатизації різних сфер життєдіяльності територіальної громади Клубівської сільської ради, що обумовлено низькою народжуваністю, погіршенням вікової та соціальної структури населення,

низьким рівнем використання економічного потенціалу громади, що є типовою ситуацією для усіх сільських місцевостей держави.

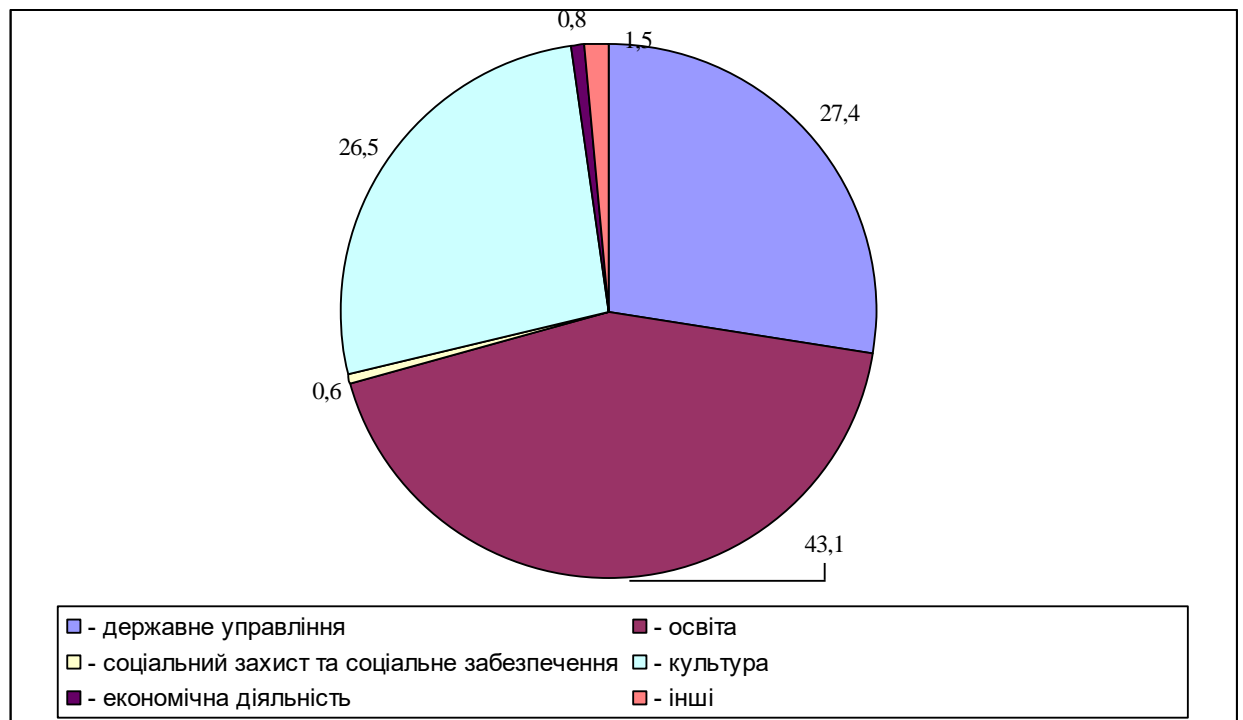


Рисунок 2.6 - Структура видатків загального фонду бюджету Клубівської сільської ради (2019 рік)

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

В умовах, коли сільська місцевість характеризується низькою доступністю до основних благ (освіта, охорони здоров'я, культура) та низьким рівнем життя показники, важко на порядок денний виносити питання необхідності інформатизації, розвитку комп'ютерних технологій тощо. Але з іншого боку, ці процеси спрямовані на покращення процесів надання споживачам послуг з боку органів влади та місцевого самоврядування, що сприяє більш швидкому та якісному вирішенню проблем, підвищенню їх доступності та якості.

В основі інформатизації територіальної громади повинно лежати розуміння того, що інформатизація – це не тільки техніко-технологічна перебудова виробництва, а й, і це головне, зміна способу життя, що включає зміни як в соціально-побутовій, соціально-культурній, так і у управлінській сфері. Ці зміни можуть проходити стихійно, але можна їм сприяти, виявляти

певні регулюючі дії, проводячи відповідні заходи правової, економічної і науково-технічної політики. У зв'язку з цим розглянемо особливості функціонування бюджету Клубівської сільської ради у сфері інформатизації процесів надання адміністративних послуг.

2.2. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню на рівні Клубівської сільської ради

Звернення громадян, як носії інформації, мають важливе значення для вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням прав і свобод людини й громадянина, державного та господарського будівництва, управління різними галузями й сферами економіки, соціально-культурного будівництва і адміністративно-політичної діяльності.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Клубівською сільською радою проводиться робота із забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників. Прийом громадян Клубівською сільською радою проводиться згідно затвердженого графіка. Діловодство по роботі зі зверненнями громадян ведеться відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян. Авторам звернень надаються вичерпні відповіді та пояснення. Всі звернення, що надходять до сільської ради, розглядаються її керівництвом з подальшим наданням відповідних доручень виконавцям. Авторам звернень обов'язково повідомляється про результати розгляду.

Слід відмітити, що соціальна структура населення громади обумовлює і структуру звернень до Клубівської сільської ради (табл.2.3).

Таблиця 2.3. Кількість письмових звернень за категорією громадян, 2019 р.

Категорія громадян	Кількість звернень	
	од.	у % до загальної кількості
пенсіонери	111	41,4
інваліди	9	3,4
учасники Вітчизняної війни	21	7,8
члени багатодітних сімей, одинокі матері	8	3,0
інваліди Великої Вітчизняної війни	2	0,7
інваліди та особи, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС		
інші категорій населення	117	43,7
Всього	268	100,0

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Якщо проаналізувати структуру письмових звернень за колом питань, то тут можемо побачити такі тенденції (табл.2.4). Проводиться робота щодо:

- забезпечення опрацювання та якісного і своєчасного розгляду звернень громадян, контролю за здійсненням оперативного розв'язання проблем, що спричинили звернення;

- недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, з порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

- недопущення використання практики визнання звернень громадян необґрунтованими, без надання роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

- створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними звернень, надання можливості ознайомлення з матеріалами перевірок відповідних звернень.

Таким чином, 20,2% усіх звернень пов'язано з клопотанням щодо соціального захисту, на другому місці – 12,7% - знаходяться питання щодо регулювання земельних відносин. На звернення, пов'язані із діяльністю органів місцевого самоврядування, припадає 6%.

Таблиця 2.4. Кількість письмових звернень за колом питань, 2019 р.

Категорія питань	Кількість звернень	
	од.	у % до загальної кількості
Економічної, цінової, інвестиційної політики, підприємництва	6	2,2
Комунального господарства	17	6,3
Екології та природних ресурсів	10	3,7
Соціального захисту	54	20,2
Сім'я, діти, молодь, фізкультура та спорт	3	1,1
Культура та культурна спадщина	2	0,7
Освіти і науки	3	1,1
Охорона здоров'я	3	1,1
Житлова політика	19	7,1
Забезпечення дотримання законності та правопорядку, реалізації прав та свобод громадян	16	6,0
Діяльності об'єднань громадян, релігії	8	3,0
Праця і заробітна плата	9	3,4
Діяльність органів місцевого самоврядування	16	6,0
Земельні відносини	68	25,4
Інше	34	12,7
Всього	268	100,0

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Розглядаючи територіальну громаду у трьох аспектах: як базову адміністративно-територіальну одиницю, як форму організації місцевої влади і як суб'єкт цивільно-правових відносин, ми спостерігаємо в ній наявність спектра різноманітних послуг, які повинні були б надаватися, але в окремих випадках не надаються взагалі. Тобто потреби мешканців територіальних громад сьогодні не задовольняються через недосконалість законодавчої бази з питань місцевого самоврядування (відсутність чіткого розмежування повноважень органів влади на місцях, фінансового забезпечення власних або делегованих повноважень, нерентабельність надання окремих послуг у сільській місцевості, неспроможність населення оплачувати послуги).

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» до виключної компетенції сільських, селищних та міських рад належать:

- 1) здійснення права власності (володіння, користування і розпорядження) на майно, що є у комунальній власності;
- 2) формування бюджету села, селища, міста; залучення громадських коштів, створення комунальних банків, інших комунальних фінансово-кредитних установ, прийняття рішень про випуск місцевих позик, лотерей, цінних паперів;
- 3) соціально-економічний та культурний розвиток території, розробка та схвалення планів соціально-економічного та культурного розвитку території;
- 4) володіння землею, що знаходиться під юрисдикцією територіальної громади (затвердження планів землекористування, виділення земельних ділянок для будівництва та у землекористування, для громадських потреб), контроль за використанням земель;
- 5) володіння лісами, водами, надрами та іншими природними об'єктами та ресурсами місцевого значення;
- 6) розвиток фізичної культури та спорту, місцевий туризм;
- 7) амбулаторна фельдшерсько-акушерська медична допомога, гігієнічна допомога, лікарні широкого профілю, поліклініки і амбулаторії, загальні стоматологічні поліклініки;
- 8) збереження, використання об'єктів історико-культурної спадщини, архітектури та містобудування, об'єктів природно-заповідного фонду місцевого значення, місцеві бібліотеки, музеї, виставки, палаци і будинки культури, клуби, школи естетичного виховання місцевого значення;
- 9) планування та забудова території населених пунктів, комунальне житлове будівництво та утримання комунального житлового фонду;
- 10) утримання дошкільних закладів, загальноосвітніх шкіл, ліцеїв та коледжів;
- 11) теплові мережі, місцеве водопостачання, водоочищення, каналізація;

12) місцева торгівля, громадське харчування та побутове обслуговування, утримання місцевих ринків, ярмарків;

13) місцеві перевезення, комунальний автотранспорт, транспортні служби, місцеві автошляхи;

14) благоустрій, озеленення, збір і переробка побутового сміття;

15) кладовища, ритуальні послуги, могили;

16) протипожежна безпека;

17) комунальні засоби масової інформації, місцеві архіви, місцеві бібліотеки;

18) муніципальна міліція, охорона громадського порядку, медичні витверезники, інспекції у справах неповнолітніх, приймальники-розподільники для неповнолітніх, рятувальні станції на водах.

Відповідно до зазначених повноважень визначено перелік адміністративних послуг, що надаються у Клубівській сільській раді (додаток А).

Розглянемо структуру та динаміку адміністративних послуг, що надаються у Клубівській сільській раді (табл.2.5).

Таблиця 2.5. Динаміка надання адміністративних послуг (од.)

Показник	2015	2016	2017	2018	2019	Темп росту 2019 р. до 2015 р.
1	2	3	4	5	6	7
Виготовлення та посвідчення заповітів	29	30	30	29	33	113,8
Засвідчення справжності підпису	14	50	58	83	87	621,4
Реєстрація шлюбу	12	20	11	13	6	50,0
Виготовлення та посвідчення довіреностей	296	243	252	122	97	32,8
Реєстрація актів смерті	43	38	37	43	50	116,3
Реєстрація актів народження	25	22	24	27	14	56,0

Продовж.табл.2.5

1	2	3	4	5	6	7
Засвідчення вірності копій документів і виписок з них	35	12	15	19	26	74,3
Всього	454	415	427	336	313	68,9
Платні послуги						
- од.	88	92	103	131	136	154,5
- вартість, грн.	66,51	136,65	69,02	80,92	90,44	136,0
Частка платних послуг, %	19,4	22,2	24,1	39,0	43,5	-

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.

Таким чином, спостерігаємо значне скорочення кількості наданих послуг – на 30% за період 2015-2019 р., що пов'язано із зменшення чисельності населення громади за цей період. В той же час, на 50% збільшилась кількість платних адміністративних послуг, наданих населенню.

В структурі послуг переважають виготовлення та посвідчення довіреностей, що складає 30% усіх послуг, на другому місці – 27 % - послуги із засвідчення справжності підпису, реєстрація актів смерті – займає 15 % (рис.2.7). Слід відмітити, що протягом досліджуваного часу значно скоротились (майже вдвічі) послуги із реєстрації актів народження, що пов'язано із низькою народжуваністю. Частка таких послуг становить лише 4,5% усіх послуг. В той же час, реєстрація актів смерті складає 16% усіх послуг, що обумовлено високим рівнем смертності населення у сільській місцевості, зокрема по причини переважання в структурі населення осіб похилого віку.

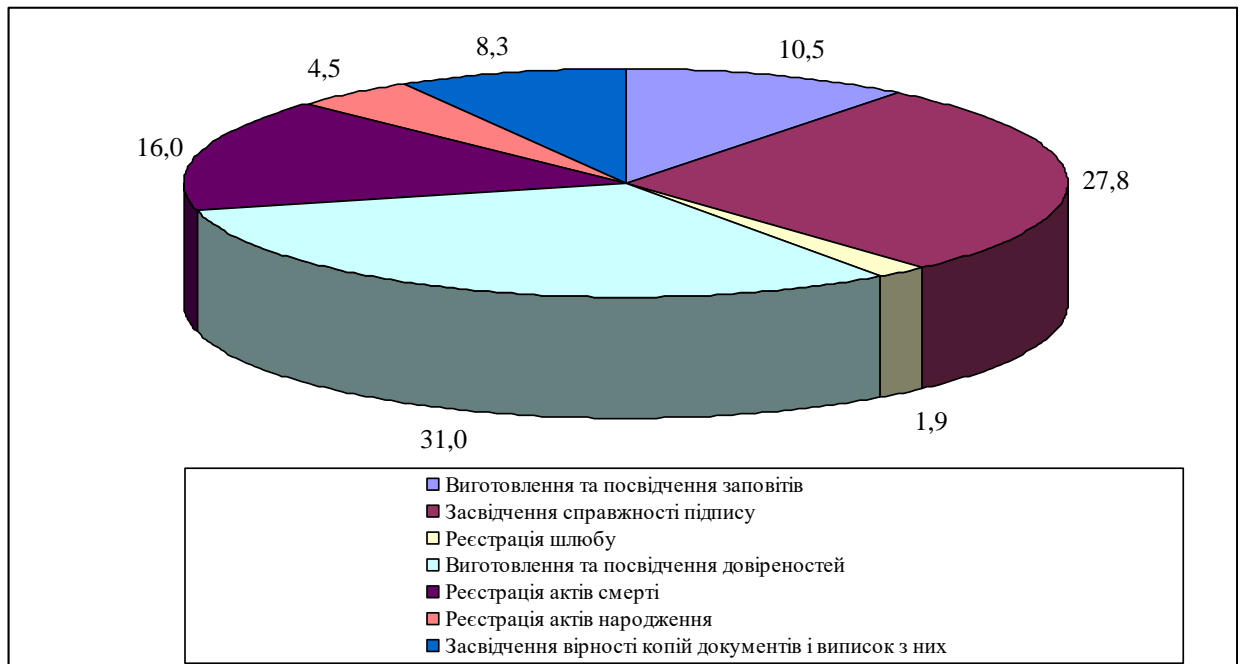


Рисунок 2.7 - Структура адміністративних послуг (2019 р.)

Примітка. Побудовано автором за даними Клубівської сільської ради.

Крім того, фактичний перелік послуг значно менший (7 з 22 позицій) за затверджений для діяльності Клубівської сільської ради, що свідчить про низький потенціал використання. Причиною є як низький попит на певні послуги (наприклад реєстрація суб'єкту господарювання через низьку підприємницьку активність в сільській місцевості), так і недостатню поінформованість споживачів щодо можливості отримати відповідну послугу (наприклад запит на видачу виписок з рішень засідань виконкому та сесії сільської ради).

Таким чином, аналіз свідчить про розбалансованість існуючої системи місцевого самоврядування, що обумовлює кризову ситуацію територіальних громад нижчого рівня і вимагає здійснення кардинальних кроків щодо вирішення наявних проблем, зокрема:

- прийняття нормативно-правових документів щодо визначення переліку управлінських послуг та затвердження механізму їх надання відповідними органами влади;

- розроблення системи збирання необхідної інформації та моніторингу за ефективністю надання послуг всіх видів у територіальних громадах усіх рівнів;

- визначення критеріїв оцінки якості послуг, що надаються.

Що стосується інформаційних технологій, що використовується в діяльності Клубівської сільської ради, вони мають обмежене застосування та стосуються загальноорганізаційних сфер: бухгалтерія, введення діловодства тощо (табл.2.6).

Таблиця 2.6. Програмне забезпечення, використовуване в діяльності Клубівської сільської ради

Відділ	Програма	Характер послуги
Секретар	АРМ«РАЦС»	Реєстрація шлюбу, облік народжених та померлих
	«Звернення»	Фіксує звернення громадян, контролює їх виконання. Розбиває питання за категоріями громадян та питань
Голова сільської ради, секретар, інші працівники	«Законодавча база Ліга: Закон»	База законодавчих актів
Бухгалтерія	«Фіндокументи»	
	«Медок»	Обмін електронними податковими накладними з контрагентами
	«ОПЗ»	Ведення та обмін податковими звітностями
	«Соната»	Обмін електронними податковими накладними з контрагентами

Примітка. Систематизовано автором за даними Клубівської сільської ради.

Прикладом загального програмного забезпечення є: офісні пакети (OpenOffice, MS Office), засоби мультимедіа (Windows Media, GIMP, Linux MultiMedia Studio та ін.), програмне забезпечення для роботи в мережі Інтернет (Internet Explorer, Outlook Express, Chrome, Mozilla Thunderbird & Firefox). Ці програми використовуються працівниками Клубівської сільської ради незалежно від того, у якому відділі вони працюють. Для їх використання не потрібно спеціалізованих знань, у них немає галузевої специфіки. У процесі експлуатації дані програми не вимагають супроводу та технічної підтримки.

До групи спеціалізованого ПЗ віднесено планово-фінансові, бухгалтерські та кадрові системи ("Фіндокументи", "Соната" та ін.). Порядок функціонування цих інструментів визначається нормативно-правовою базою держави, вони мають галузеву приналежність.

Для здійснення листування використовується електронна пошта. Невід'ємною складовою інформаційного забезпечення на базовому рівні є розроблення веб-порталів органів місцевого самоврядування. Необхідність висвітлення їх діяльності в мережі Інтернет визначається Законом України № 2939-VI від 13.01.2011 «Про доступ до публічної інформації». Сайт забезпечує інформаційну присутність органу місцевого самоврядування, тобто інформаційна система установи перебуває на першому етапі розвитку електронного врядування.

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [80], сайт органу влади повинен містити таку обов'язкову інформацію: основні завдання та нормативно-правові засади діяльності; структура органу; порядок реєстрації, ліцензування; перелік та умови отримання громадянами послуг, що надаються органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення; розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом; цільові програми у відповідній галузі, регіоні; відомості про проведення закупівлі товарів, робіт і послуг за державні кошти; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері; відомості про вакансії. Разом з тим, для органів місцевого самоврядування немає загальних вимог щодо оприлюднення в Інтернеті інформації про їх діяльність, тому місцеві органи влади здійснюють це в обсязі й у спосіб, що визначаються в кожній місцевій раді на власний розсуд.

Проаналізуємо веб-портал Клубівської сільської ради щодо інформаційного забезпечення процесів надання адміністративних послуг.

Позитивними є: наявність на веб-сайті загальної інформації щодо структури та функцій сільської ради, основних завдань і нормативно-правових засад їх діяльності, координат керівництва підрозділів.

Серед недоліків слід назвати:

- фактичну відсутність інформації про адміністративні послуги, їх переліку, зразків документів та матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу;

- відсутня інформація щодо питань, з якими найчастіше звертаються громадяни до сільської ради з приводу отримання адміністративних послуг;

- відсутність можливості оформлення запитів до посадових осіб;

- відсутність можливості інтерактивного спілкування тощо.

Аналіз відповідності вимогам до систем електронного Клубівської сільської ради свідчить: що їх інформаційні системи не забезпечують електронний документообіг, мають проблеми з використанням статистичної інформації та не забезпечують можливість подачі громадянами, підприємствами, організаціями звітності в електронному вигляді.

Таким чином, можемо констатувати вкрай низький рівень інформаційного забезпечення діяльності Клубівської сільської ради. У зв'язку з цим, особливої актуальності набуває необхідність вироблення та обґрунтуванні сучасної ефективної системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів місцевого самоврядування базового рівня, що відповідає б новим функціям цієї діяльності в умовах трансформації системи публічного управління в Україні.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Пріоритетні напрями інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування базового рівня

На сьогоднішній день жодна галузь людської діяльності не зазнала такого розвитку, як інформаційні технології. Саме вони були покликані збільшити ефективність та зручність використання різноманітних видів інформації. За останні десятиріччя інформаційні технології зазнали такого глобального поширення, що зараз уже важко уявити життя сучасної людини без них.

На сучасному етапі можна без особливих труднощів навести приклади використання інформаційних технологій у всіх галузях: від освіти і до менеджменту [53, с. 89]. Розвинені країни вже давно широко застосовують новітні технології в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування, у тому числі для надання послуг населенню із застосуванням мережі Інтернет. Останнім часом значних успіхів у сфері провадження систем електронного урядування досягли наші найближчі сусіди: Польща, Чехія, Естонія, Росія, а також азіатські країни: Індія та Китай [29, с.5].

Класифікація Євросоюзу передбачає 20 видів основних державних послуг, які повинні надаватися в електронному вигляді відповідно до концепції створення електронного уряду. Так, громадянин повинен мати можливість в он-лайні сплатити податки, отримати соціальну допомогу, стати на облік на біржі праці, оформити паспорт або права водія, поставити своє авто на облік, подати заяву в поліцію, записатися на прийом до лікаря, знайти книгу в бібліотеці он-лайн, замовити свідоцтво про шлюб і

народження дитини і навіть вступити до вищого навчального закладу.

Бізнесмен має право через мережу Інтернет вирішити питання, пов'язані з реєстрацією бізнесу, подачею статистичних даних, сплатою податків, оформлення митних декларацій, соціальними виплатами своїм співробітникам. Перелік наведених вище державних послуг постійно розширюється. Останнім часом у багатьох країнах світу в межах програми створення електронного уряду проводяться роботи щодо надання громадянам такої послуги, як електронне голосування [34, с.6].

Отже, застосування інформаційно-аналітичних технологій доречно в усіх сферах розвитку територіальної громади, наприклад, в соціальній – для призначення та перерахунку субсидій, об'єктивного розрахунку комунальних тарифів, плати за комунальні послуги; у адміністративній – для ведення обліку реєстрації громадян; природоохоронній – для управління земельними ресурсами і раціональним природокористуванням; управлінській – із метою швидкого реагування на проблемні ситуації, підвищення якості роботи з населенням, інформаційного обслуговування керівництва через виконання аналітичних і статистичних запитів.

Використання інформаційних технологій в управлінні територією надасть можливість для підвищення інвестиційної привабливості завдяки створенню його Інтернет-сайту; електронного збору спонсорської допомоги для певних соціальних заходів; скорочення часу на отримання потрібної інформації; цілодобового доступу до інформації; проведення електронного опитування, голосування, міні-референдумів жителів населеного пункту тощо.

Таким чином, відповідно організоване інформаційно-аналітичне забезпечення функцій адміністративного менеджменту сприятиме досягненню найефективнішого розв'язання проблем управління економічним та соціальним розвитком населених пунктів базового рівня [28, с. 102].

Треба зазначити, що робота в режимі «електронного уряду» принципово змінює атмосферу взаємодії чиновників і населення. Кожен

громадянин має змогу дізнаватися про подробиці діяльності органів місцевого самоврядування, знайомитися з їх планами роботи, безпосередньо взаємодіяти з ними інформаційно без черг і зайвої бюрократії [16, с. 48].

При наданні адміністративних послуг досить часто виникає ряд великих затрат часу і труда на підготовчих та наступних етапах, котрі являються джерелом істотних затримок та витрат часу. Наприклад введення інформації, яка міститься у паперовому документі в базу даних (проблема медіа розриву). Треба до цього додати затрати часу на процеси реєстрування, архівування та пересилання паперових документів між населеними пунктами.

Крім того, досить часто споживачі адміністративних послуг на базовому рівні територіально віддалені від органу місцевого самоврядування, що буде посилюватись в умовах укрупнення громад в рамках адміністративної реформи (рис.3.1).

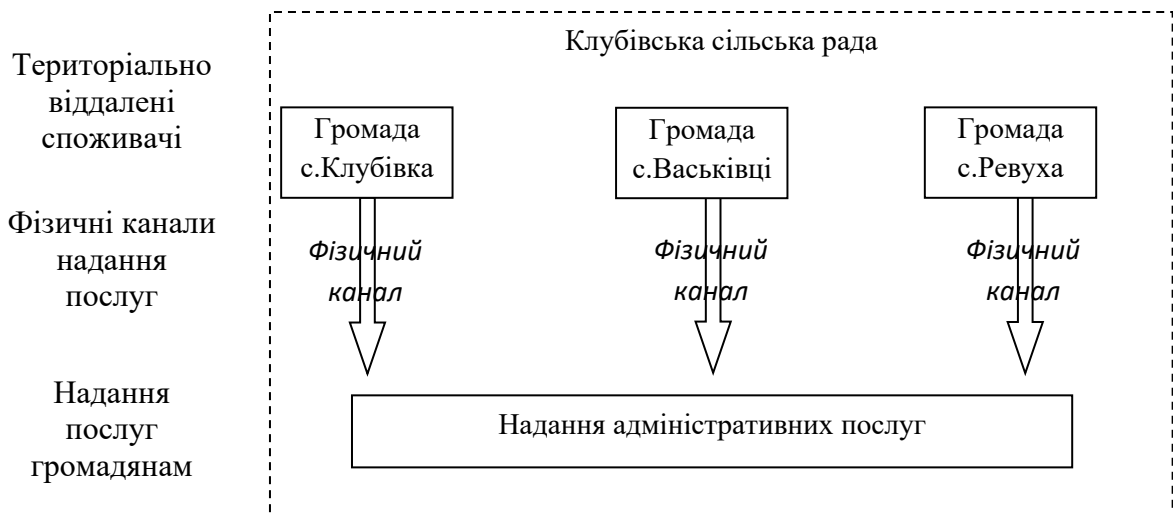


Рисунок 3.1 - Діючі схеми організації системи інформатизації та надання адміністративних послуг населенню на рівні Клубівської сільської ради

Примітка. Складено автором.

Більш дієвою слід визнати схему, яка поєднує діючі окремі системи в єдину з множного каналів, з взаємодією громади та місцевого самоврядування (рис.3.2).

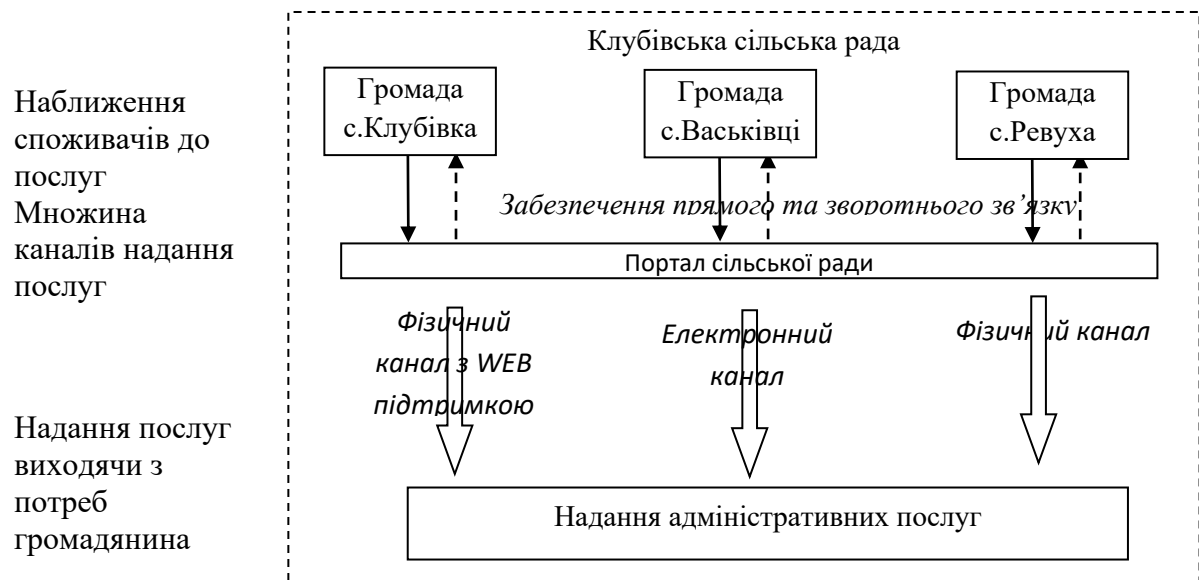


Рисунок 3.2 - Удосконалена модель каналів надання послуг у місцевому самоврядуванні

Примітка. Запропоновано автором.

Таким чином, частиною моделі надання адміністративних послуг є традиційні канали об'єднанні порталом сільської ради та сучасними Інтернет – технологіями. Одним з важливих сервісів веб-порталу має стати можливість для користувача не тільки мати доступ до інформації і можливість оперувати нею, а й отримувати адміністративні послуги. На нашу думку, портал Клубівської сільської ради має містити такі послуги (табл.3.1):

- перелік адміністративних послуг, у т.ч. електронних;
- перелік платних адміністративних послуг, їх вартість, нормативно-правове підґрунтя;
- можливість відслідковування руху документів;
- завантаження необхідних форм (бланків);
- можливість підписатися на розсилку;
- реєстрація на прийом (до голови, інших представників органу місцевого самоврядування);
- отримання квитанцій та оплата послуг;
- забезпечення внутрішнього і зовнішнього документообігу;
- відповідь на розповсюджені питання;
- можливість задати питання сільському голові (іншим представникам органу місцевого самоврядування).

Таблиця 3.1. Забезпечення доступності та підвищення якості адміністративних послуг з використанням можливостей веб-порталу Клубівської сільської ради

Веб-можливості для надавача послуг	Веб-можливості для споживачів послуг	Результат
- реєстрація звернень фізичних та юридичних осіб щодо надання адміністративних послуг та збереження в електронній базі даних веб-порталу, відмітки про видачу адміністративного акта;	- заповнення електронних форм заяв заявниками щодо одержання адміністративних послуг;	- підвищення якості обслуговування та надання адміністративних послуг для жителів та підприємців громади;
- формування вичерпного переліку необхідних документів та постійна актуалізація стану необхідних документів;	- записатись на прийом до відповідного працівника;	- налагодження механізму зворотного зв'язку між жителями громади і сільською радою;
- актуалізація інформаційних карток, шаблонів заяв, інших дотичних до процесу надання послуг інформаційних матеріалів;	- написати листа відповідальному працівнику;	- розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що відповідає сучасним вимогам і задовольняє потреби населення, органів влади і організацій громади в інформаційно-комунікаційних послугах;
- надання електронних консультацій в «Електронних кабінетах» зареєстрованим користувачам щодо підготовки необхідних документів;	- попередньо отримати консультації;	- скорочує час на оформлення документів, підготовку пакету документів;
- формування технологічних карт руху документів між виконавцями адміністративних послуг, які визначають послідовність дій для одержання відповідного адміністративного акта;	- самостійне формування заявниками електронних образів персональних документів, що необхідні для одержання адміністративних послуг;	- забезпечує прозорість та законність у сфері надання адміністративних послуг юридичним та фізичним особам;
- електронний рух документів фізичних та юридичних осіб щодо надання адміністративних послуг згідно регламентів (інформаційних карток). Контроль за термінами виконання процесу надання адміністративних послуг,	- перегляд індивідуальної інформації заявником інформації про стан виконання поданих ним заяв на одержання адміністративних послуг;	- скорочення кількості повторних звернень;
- збереження електронних копій документів заявників - фізичних та юридичних осіб та виданих адміністративних актів,	- оплата послуг та отримання квитанцій про сплату;	
- ведення статистичної та аналітичної звітності щодо процесу реєстрації заяв та видачі адміністративних актів.	- формування особистих електронних кабінетів для подальших звернень	
- проведення регулярного опитування на веб-порталі заявників щодо якості надання послуг, доступності інформації, дотримання законодавства.	- брати участь у опитуваннях та обговореннях з питань оцінки якості адміністративних послуг, внесення пропозиції щодо їх покращення.	

Примітка. Складено автором.

Так по Інтернету громадяни можуть дізнатись про готовність тієї чи іншої довідки, але для її одержання їм все ж таки знадобиться відвідати сільську раду.

Впровадження технологічних та інформаційних правил надання адміністративних послуг дозволяє:

- оптимізувати схеми прийому заяв;
- гарантувати дотримання термінів розгляду заяв;
- підвищити якість експертизи документів;
- скоротити терміни проходження документів на кожному етапі;
- оперативно обмінюватися інформацією із заявником ;
- перейти на електронну взаємодію при напрямі запитів, заяв про виправлення технічних помилок і отримання відповідей у вигляді відомостей або документів в електронному вигляді, що виключає паперовий документообіг і дозволяє скоротити терміни для отримання інформації;
- зменшити кількість відмов при розгляді заяв;
- спільно виявляти, вивчати і усувати наявні проблеми в роботі державних органів, формувати єдину правозастосовчу практику з виникаючих питань Інформація, що буде міститися на порталі, має бути захищеною від небажаних дій інших осіб, що можуть призвести до втрати чи недостовірності поданої інформації.

Необхідно передбачити постійне архівування останньої версії порталу з захищеним зберіганням архівів, застосувати політику конфіденційності, авторизації користувачів та забезпечення персоніфікованих даних. Забезпечення інтеграції програмних продуктів є головною умовою розроблення та подальшої експлуатації веб-порталу.

Крім того, на сьогоднішній день більшість органів влади, проводячи консультації з громадськістю з соціально значущих питань, усе частіше використовують Інтернет-ресурси, зокрема власні веб-сайти. Це досить важливий механізм, який має бути пріоритетним у роботі органів влади з громадською думкою. Переваги застосування органами влади інформаційних

технологій є особливо відчутними, коли необхідно провести консультації із залученням усіх рівнів суспільства [8].

Отже, основною перевагою запропонованої моделі є оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів місцевої влади, підвищення ефективності та прозорості діяльності шляхом упровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення впливу на процеси, що відбуваються в громаді.

У зв'язку з тим, що значна частка адміністративних послуг на базовому рівні припадає на врегулювання земельних відносин, перспективним напрямом застосування інформаційних технологій у місцевому управлінні є створення комплексної територіальної інформаційної системи. Вона включає формування і взаємоузгодження ведення різних відомчих кадастрів (земельний, водний, лісовий, містобудівний та ін.), реєстрів, що забезпечують органи державної влади і місцевого управління достовірною і комплексною інформацією про об'єкти середовища життєдіяльності людського суспільства. Базовим елементом створення єдиного інформаційного простору повинні стати земельні ділянки, до яких прив'язані будівлі (споруди, комунікації тощо), розміщені на відповідній території (область, район, місто, селище). Земельні ділянки формують «каркас», на який накладаються всі інші елементи і події «територіального середовища» [7].

Можливості використання інформаційних автоматизованих систем в управлінні землекористуванням спрямовані на створення спеціальних геоінформаційних систем, баз даних кадастрової оцінки земель, землекористування та землеустрою, забудови території, забезпечення вимог архітектури та містобудування, створення транспортної та вулично-дорожньої мереж, інженерного облаштування території, створення рекреаційних та відпочинкових зон, забезпечення охорони довкілля та раціонального природокористування.

Інформаційна система, яка об'єднає в собі відомості про земельні ділянки та об'єкти нерухомості, прив'язані до них (споруди, комунікації тощо), повинна формувати державний кадастр нерухомості, який буде забезпечувати процес регулювання суспільних відносин у сфері нерухомості.

Інтегрована земельна інформаційна система – це сукупність баз і банків даних про земельні та інші ресурси, технологій їх ведення й використання, інформаційно-телекомунікаційних систем, функціонуючих на основі загальних принципів і за правилами, що забезпечують інформаційну взаємодію організацій і громадян, а також задоволення їх інформаційних потреб. Концептуальна модель інтегрованої земельно-інформаційної системи наведена на рис.3.3.

Базовим елементом створення інтегрованої земельної інформаційної системи повинна бути інформація державного земельного кадастру. Це пов'язано з тим, що земельні ділянки, які розміщені на відповідній території (країна, область, район, місто, селище), повинні бути основою для накладення на них інформації про інші об'єкти нерухомого майна (будівлі, споруди, комунікації тощо), об'єкти лісового і водного фондів, гірничодобувної промисловості та ін. [7].

Оскільки базовим адміністративно-територіальним утворенням за межами населених пунктів є сільська рада, то інфраструктуру геопросторових даних та формування загальнонаціональної бази даних доцільно розпочинати саме для території сільської ради. Саме на такому рівні інформація про надання земельної ділянки, її вилучення чи іншої операції із землею збирається, корегується й формується лише в паперовому вигляді звітних форм з метою звітування перед районними відділами земельних ресурсів.

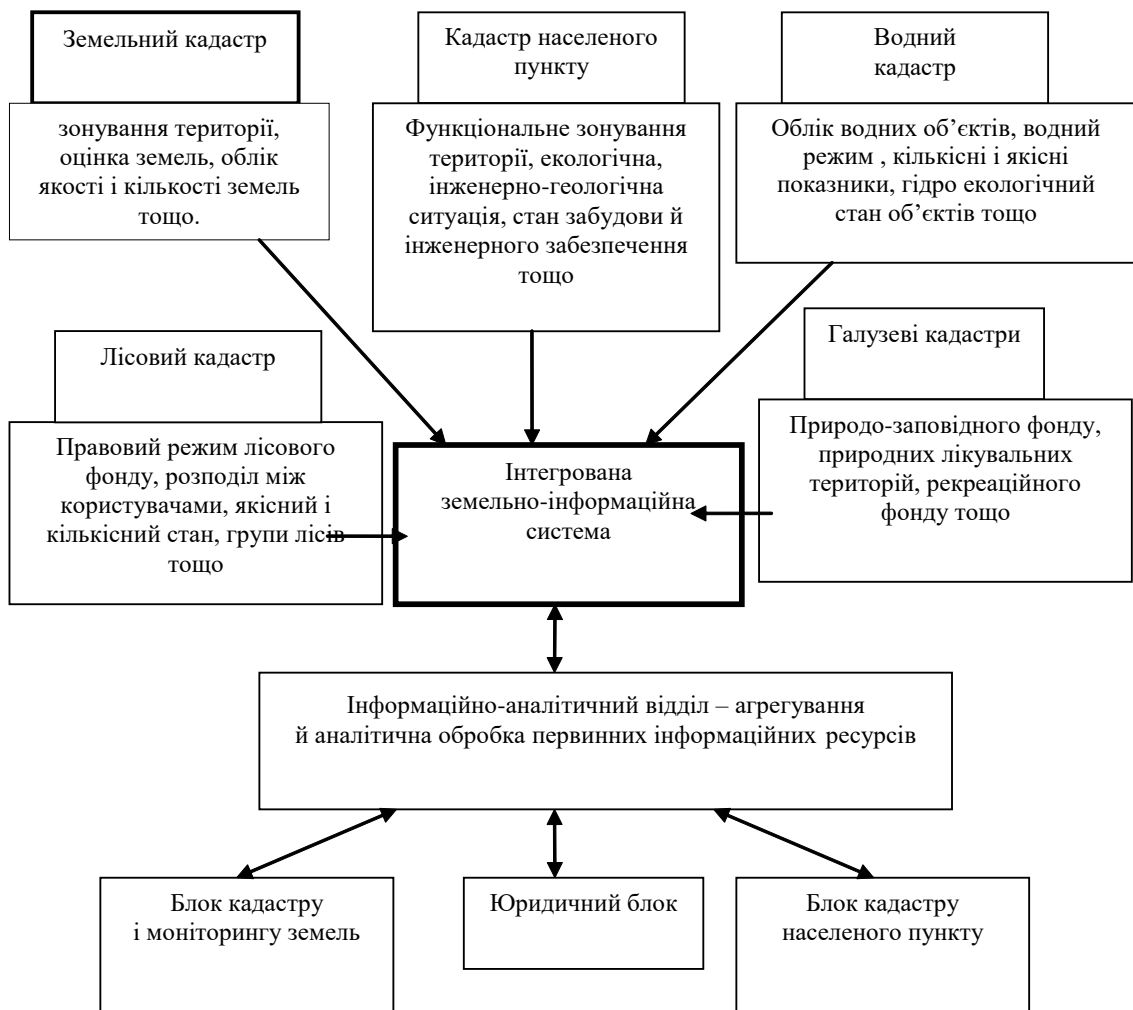


Рисунок 3.3 - Модель інтегрованої земельно-інформаційної системи на базовому рівні

Примітка. Запропоновано автором.

Система повинна інтегрувати в собі всю необхідну інформацію про всі об'єкти ресурсного потенціалу населеного пункту (землі, об'єктів нерухомості, інженерної та транспортної інфраструктури, навколишнього середовища тощо), а також соціально-економічні показники. Вона має забезпечувати систематизацію цієї інформації за територіальними ознаками та її моніторинг.

Інтегрована земельно-інформаційна система на кожному рівні (район, область, держава) агрегує бази дані геоінформаційної системи обліку та реєстрації земель конкретного населеного пункту. Приклад такої бази даних

для с.Клубівка представлено на рис.3.4.



Рисунок 3.4 - Геоінформаційна система обліку та реєстрації земель населеного пункту с.Клубівка Клубівської сільської ради
Примітка. Складено автором.

Аналогічним чином формуються системи ведення проектів обліку та реєстрації земель для кожного населеного пункту, дані яких інтегруються на відповідному рівні.

При формуванні земельного банку даних, в першу чергу, потрібно визначити перелік показників, за якими створюється інформаційна система, вони можуть бути розподілені за певними блоками: правовий режим використання; обмеження (обтяження) щодо земельної ділянки; цільове використання; метрична інформація (розмір, площа тощо); якісна характеристика ґрунтів; дані економічної оцінки; дані грошової оцінки; екологічно небезпечні фактори (забрудненість території хімічними, радіоактивними елементами, схильність до затоплення, зсувів тощо); агротехнічні дані та ін.

Застосування геоінформаційних технологій для формування інтегрованої земельно-інформаційної системи можуть використовуватися у

процесі регулювання земельних відносин, при проведенні економічної і грошової (нормативної та експертної) оцінки земель, визначенні придатності земель для вирощування різних сільськогосподарських культур.

3.2. Електронна система оцінки якості (ефективності) надання адміністративних послуг на рівні сільської ради

Питання якості адміністративних послуг є з певних причин доволі абстрактним, адже ми маємо справу із суб'єктивізмом очікуваного результату. Сьогодні особливо актуальною є проблема зворотного обміну інформацією між громадянами та владою.

Під оцінюванням якості надання адміністративних послуг розуміють перевірку діяльності адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг, зокрема результату такої діяльності, на відповідність офіційно встановленим вимогам та/або очікуванням споживачів [32]. Для того, щоб мати змогу оцінювати якість надання адміністративних послуг і стандартизувати їх надання, є потреба у визначенні критеріїв оцінювання ефективності надання адміністративних послуг.

В класичному українському лексичному апараті ефективність має однозначне трактування – відношення доходів до витрат, проте, в англійській мові її розглядають із двох позицій, яким відповідають категорії *efficiency* vs. *effectiveness*. Зокрема, «*efficient*» характеризує кількісний результат, динаміку, зниження витрат (наприклад, підвищення ефективності виробництва). При цьому, «*effective*» є виразником зміни якісних параметрів (наприклад, підвищення ефективності боротьби з корупцією).

Аналізуючи визначення категорії «ефективність» у економічній літературі, варто відмітити, що Ожегов С. І. категорію «ефективність» розглядає як ефект, дієвість. Райзберг Б. А. трактує її як відносний ефект, результативність процесу, операції, проекту, що визначається

співвідношенням ефекту, результату до видатків, витрат, які обумовили, забезпечили результат.

У роботі Завадського Й. С., Осовської Г. В. та Юркевича О. О. поняття «ефективність» розглядається, по-перше, як співвідношення між результатами виробничо-господарської діяльності самостійного суб'єкта господарювання і використаними для їх одержання матеріальними, трудовими і фінансовими ресурсами; по-друге, в економіці та менеджменті ефективність розглядається як максимізація результату при мінімальних витратах; по-третє, як здатність обрати правильну мету, ціль, на якій зосереджено енергію організації [90].

Поняття «ефективність» є загальнонауковим і відноситься до всіх сфер знань, але у кожній із них воно має конкретне значення і пропонує розглядати його як оцінку категорій, що обумовлена системою дій, спрямованих на виявлення якісних ознак предмета та вказує на його позитивну властивість.

Таким чином, узагальнюючи наведені трактування, доцільно зазначити, що: ефективність є досить складною багатоплановою категорією для оцінювання якої використовується система взаємопов'язаних показників; завжди передбачає аналіз зрушень певних показників, тобто пов'язана із результатом, тенденцією розвитку.

Отже, постійне оцінювання якості адміністративних послуг спрямоване на забезпечення стабільності їх надання органами місцевого самоврядування відповідно до законодавства і пріоритетів державної політики; постійне підвищення рівня задоволеності з боку споживачів; обмеження витрат і досягнення ефективності в їх наданні; оптимізацію інформаційного забезпечення процесу прийняття рішень стосовно державної політики та ефективного управління ризиками; вирішення питань ефективного використання ресурсів, у тому числі бюджетних [60, с. 15].

Ефективність інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування, у тому числі базового рівня, значно підвищиться в

результаті створення відділу інформаційного забезпечення самоврядування (або введення посади – системний адміністратор). Основними функціями діяльності нового структурного підрозділу (працівника) матимуть стати [44]:

- інформаційно-документне забезпечення рад та їх виконавчих органів (одержання, використання, передача та зберігання інформації, маршрутизація документів, формування та структуризація інформаційних потоків, контроль виконання управлінських рішень тощо);

- інформаційно-аналітичне забезпечення рад та їх виконавчих органів (пошук та аналіз інформації, визначення джерел інформації, підготовка альтернативних варіантів управлінського рішення, визначення інформаційних потреб керівництва та форм їх задоволення);

- організація інформаційної взаємодії з територіальною громадою (забезпечення зворотного зв'язку та діалогу між органом місцевого самоврядування та населенням адміністративно-територіальної одиниці);

- інформатизація рад та їх виконавчих органів (упровадження інформаційних технологій, їх технічна підтримка, створення інформаційних продуктів, надання інформаційних послуг, організація та координація робіт щодо захисту інформації).

До завдань відділу інформаційного забезпечення самоврядування можна віднести такі:

- розробка та реалізація інформаційної політики органів місцевого самоврядування;

- інформування населення через засоби масової інформації про діяльність органів місцевого акти, про заяви, виступи, зустрічі голови ради, його заступників та начальників відділів та про інші заходи;

- формування сумісно з іншими структурними підрозділами органів місцевого самоврядування соціально-економічних та організаційних умов для функціонування ринку інформаційних послуг на території громади;

- аналіз і моніторинг громадської думки населення адміністративно-територіальної одиниці;

- інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності голови та органів місцевого самоврядування;
- комплексний захист інформації;
- інформатизація відділів ради;
- забезпечення інформаційних та документаційних технологій у відділах ради на базі сучасних програмно-технічних комплексів підготовки та обробки документів;
- вивчення ринка інформаційних послуг;
- збір первинної інформації;
- адміністрування офіційного веб-сайту ради;
- співробітництво з регіональними та державними інформаційними центрами, узагальнення та розповсюдження досвіду роботи з питань місцевого самоврядування.

Основні аспекти організації діяльності відділу повинні бути зазначенні в положенні про цей відділ, зокрема доречним стане розроблення та прийняття на державному рівні типового положення про відділ інформаційного забезпечення органу місцевого самоврядування.

У контексті надання адміністративних послуг категорія ефективності діяльності публічного органу влади повинне розглядатися і через призму поняття «якості» надання таких послуг.

Критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг – це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг і за якими можна визначати, наскільки під час надання конкретної послуги є задоволеними потреби та інтереси споживача/клієнта та наскільки адекватною і професійною є діяльність адміністративного органу. Принципово важливе призначення критерію полягає у тому, що він є основою для визначення одного або кількох стандартів надання адміністративних послуг.

Здійснення оцінювання якості надання адміністративних послуг на рівні Клубівської сільської ради може визначатися з погляду самої ради

(внутрішнє оцінювання органу) та споживачів (зовнішнє оцінювання). Крім того, можна виокремити «змішане» оцінювання, яке здійснює зовнішній суб'єкт, що є не споживачем, а швидше за все «відповідальним надавачем» послуги (наприклад, вищий орган).

Враховуючи те, що задоволеність споживача та орієнтація на споживача мають бути основним принципом під час визначення критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг, пропонуємо почати із встановлення мінімального набору критеріїв, які мають взяти за основу відповідні органи, а саме:

- результативність;
- своєчасність;
- доступність;
- зручність;
- відкритість;
- повага до особи;
- професійність.

Інформація, отримана у результаті такого оцінювання, є фрагментарною, різноплановою розосередженою по різних джерелах. Для прийняття дієвих управлінських рішень щодо підвищення якості надання адміністративних послуг таку інформацію потрібно піддавати інформаційно-аналітичному опрацюванню. Отже, призначенням консолідації інформації у цій галузі є зосередження максимально повних та всебічних відомостей про якість надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування на рівні Клубівської сільської ради в єдиному інформаційному ресурсі.

Консолідація інформації оцінювання якості обслуговування громадян в єдиний ресурс може бути корисною декільком групам користувачів. Перша група – надавачі послуг: виконавчі органи міської ради, зокрема районні адміністрації, комунальні підприємства та установи, державні виконавчі органи, задіяні у наданні адміністративних послуг. До них належать структурні підрозділи міської ради та районних адміністрації, а також пункти

приймання документів та роботи з мешканцями: центри обслуговування мешканців у районних адміністраціях, єдині приймальні районних відділів соціального захисту, управління державної реєстрації та управління “Дозвільний офіс”, міський центр обслуговування мешканців.

Адекватна інформаційна модель оцінювання якості надання послуг забезпечує керівництво вищезазначених структур повними та несуперечливими відомостями, необхідними прийняттями управлінських рішень та розроблення рекомендацій щодо підвищення якості обслуговування громадян в органах місцевого самоврядування. Інша група користувачів – суб’єкти звернень, споживачі послуг: мешканці міста, громадяни України та іноземні громадяни, юридичні особи. Вся інформація про надання послуг є інтегрованою в один інформаційний ресурс, зокрема перелік послуг, нормативні документи про затвердження стандартів послуг, інформаційні картки тощо.

Розроблення консолідованого інформаційного ресурсу ґрунтується на веб-порталі відповідного органу місцевого самоврядування, передбачає розроблення баз даних.

Оскільки основним принципом оцінювання якості обслуговування громадян є орієнтація на споживача, то громадянин зовнішньо оцінює надання послуги. Керівництво структурних підрозділів отримує дані про якість послуг і внутрішньо оцінює якість адміністративних послуг. На рис. 3.5 зображено механізм оцінювання якості адміністративних послуг на основі консолідованого інформаційного ресурсу органу місцевого самоврядування.

Схема функціонування консолідованої інформаційної системи органу місцевого самоврядування демонструє структуру інформаційних потоків між органом місцевого самоврядування, територіальною громадою, органами іншими суб’єктами.

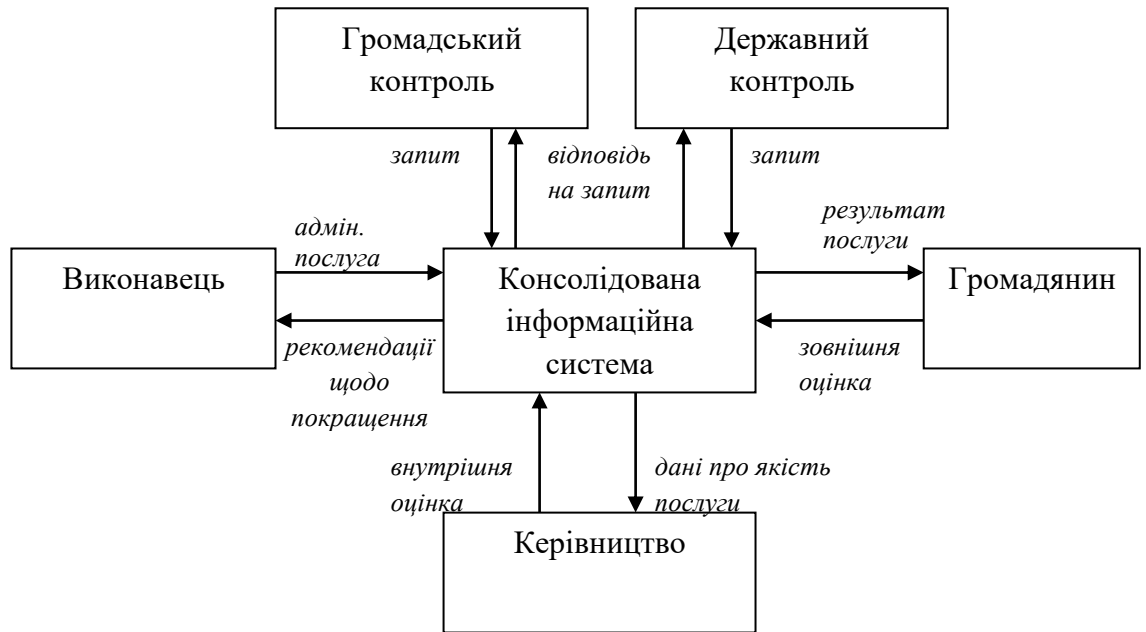


Рисунок 3.5 - Система оцінювання якості адміністративних послуг на основі консолідованого інформаційного ресурсу органу місцевого самоврядування
Примітка. Запропоновано автором.

Основними елементами цієї системи є: орган місцевого самоврядування (надає послуги); громадяни, які оцінюють надану послугу шляхом подання запитів або через опитування/анкетування, у тому числі через веб-портал; органи державної влади, уповноважені здійснювати державний контроль; об'єднання громадян та окремі громадяни, які забезпечують громадський контроль (шляхом подання запитів); процес оцінювання якості послуг (держава, громадськість, громадянин); консолідована інформаційна система, зокрема на базі веб-порталу (забезпечує автоматизацію процесів надання адміністративних послуг, діловодства звернень громадян, контролю виконання послуг, консолідація відповідей на запити та результатів оцінювання); інформаційно-аналітичний модуль (забезпечує надання послуг за допомогою новітніх інформаційно-комунікативних технологій).

Особливе місце у схемі належить елементу громадського контролю, перелік суб'єктів якого є досить широким. До цих суб'єктів належать

громадські об'єднання, політичні партії, професійні спілки, громадські організації, органи самоорганізації населення, трудові колективи, збори громадян за місцем проживання, окремі громадяни [87, с. 120]

Інформаційно-аналітичний модуль є ключовим елементом ІС органів місцевого самоврядування в контексті надання адміністративних послуг. Цей модуль забезпечує автоматизований тематичний розподіл завдань виконавцям (посадові особи місцевого самоврядування), обробку виконаної послуги відповідно до запиту, обробку оцінок щодо отриманої послуги та автоматичне скерування інформації суб'єктам контролю. Перше коло інформаційного обігу стосується питання запиту на послугу. Запит на послугу надходить до блоку вхідного контролю, де відбувається перевірка на відповідність вимогам та правилам заповнення відповідних запитів. Якщо запит відповідає встановленим вимогам – він спрямовується до блоку розподілу завдань за напрямом, в іншому разі – повертається до респондента з приміткою про відмову в реєстрації. Блок розподілу завдань за напрямком розподіляє завдання відповідним спеціалістам органу місцевого самоврядування. Після виконання завдання інформація надходить до блоку обробки рішення, у якому відбувається перевірка на відповідність запиту. Після цього документ надсилається адресату. Друге коло – коло оцінювання. Оцінка передається до блоку обробки оцінок послуг.

Основними процесами першого рівня є: “Аналіз послуг”, “Формування результату по опрацюванню запиту громадян” “Вибір критеріїв оцінки”, “Оцінка рівня задоволеності громадян”, “Оцінка послуг керівництвом”, “Аналіз отриманих даних”, “Розроблення рекомендацій по вдосконаленню”. Перший процес “Аналіз послуги”, для нього вхідною інформацією є адміністративна послуга. У результаті виконання процесу “Формування результату по опрацюванню запиту громадян” формується результат надання адміністративної послуги. Для оцінювання якості послуг необхідні критерії. Цей процес виконується у блоці “Вибір критеріїв оцінки”. Вихідною величиною цього блока є вибрані критерії для оцінки. Критерії та зовнішня

оцінка громадян є вхідною величиною для процесу “Оцінка рівня задоволеності громадян”. На виході цього процесу – результати оцінювання. У результаті виконання процесу “Оцінка послуг керівництвом” вхідна інформація – внутрішня оцінка – переходить у результати оцінювання. На основі цих даних виконується процес “Аналіз отриманих даних”. На виході цього процесу – дані про якість послуг.

Останнім процесом є “Розроблення рекомендацій по вдосконаленню”, вихідною інформацією, для якого є рекомендації щодо підвищення якості адміністративних послуг.

Деталізуємо процес “Оцінка ступеня задоволеності громадян”. У процес оцінювання входить сім процесів, які деталізують оцінювання якості послуг за визначеними критеріями з погляду споживача: “Оцінка результативності послуги”, “Оцінка своєчасності надання послуги”, “Оцінка доступності послуги”, “Оцінка зручності”, “Оцінка відкритості процедури надання послуги”, “Оцінка поваги до особи”, “Оцінка професійності працівників адміністративного органу”. Вхідною інформацією є критерії оцінювання, а вихідною результати оцінювання (табл.3.2).

Таблиця 3.2. Критерії оцінювання ступеня задоволеності громадян адміністративними послугами

Критерій	Характеристика
Оцінка результативності послуги	висловлюються судження споживача адміністративної послуги стосовно результату, на який він очікував
Оцінка своєчасності надання послуги	оцінювання часу надання послуги, чи було надано послугу у встановлений термін
Оцінка доступності послуги	означає оцінювання можливості особи звернутися за отриманням необхідної послуги
Оцінка зручності	оцінювання користувачів того, наскільки враховано інтереси та потреби споживачів послуг під час організації надання адміністративних послуг
Оцінка відкритості процедури надання послуги	оцінюють наявність інформації, необхідної для отримання послуги, можливості отримання консультативної допомоги
Оцінка поваги до особи	оцінюють коректність працівників адміністративного органу у спілкуванні, бажання допомогти
Оцінка професійності працівників адміністративного органу	оцінюють рівень кваліфікації працівників адміністративного органу, виявлений під час надання адміністративних послуг. На основі цих процесів формується комплексна оцінка споживачами якості адміністративних послуг

Примітка. Запропоновано автором.

Така оцінка може здійснюватись на основі анкетування через фізичний канал надання адміністративної послуги (наприклад шляхом заповнення споживачем анкети та вкладання її у спеціальну скриньку) або через веб-портал органу місцевого самоврядування. В обох випадках є необхідним розробка анкети (форми) для відповідей, методики її опрацювання тощо.

Очікувані ефекти від створення інформаційного ресурсу оцінювання якості адміністративних послуг можна умовно поділити на тактичні та стратегічні. Тактичні результати від консолідації пов'язані, переважно, із скороченням витрат. Зручне подання повної, точної і актуальної інформації про оцінювання якості обслуговування громадян дає змогу економити витрачання ресурсів, заощаджувати час чиновників та фахівців для аналізу інформації та прийняття управлінських рішень. Очікувані стратегічні результати – це поліпшення якості прийнятих рішень, підвищення довіри громадян до влади, істотне зниження прямих і непрямих суспільних витрат на утримання органів влади. Використання інформаційно-аналітичних продуктів в органах місцевого самоврядування дає змогу істотно розширити канали взаємодії місцевої влади і громадян, підвищити якість цієї взаємодії і сприяти, отже, зміцненню громадянського суспільства, побудованого на взаєморозумінні, врахуванні інтересів кожного і прагненню до загальних конструктивних цілей.

В умовах переходу до інформаційного суспільства актуальним стає для органів місцевого самоврядування активне використання новітніх технологій.

Комп'ютеризація робочих місць, постійне оновлення інформації, представленої на власному веб-сайті, діяльність електронної приймальні, впровадження систем електронного документообігу повинно сприйматись органами місцевого самоврядування, у тому числі на базовому рівні, як обов'язкове виконання поточних завдань. Посилення стану відкритості та прозорості функціонування органів місцевого самоврядування, їх зв'язку з

територіальною громадою можливо за рахунок надання електронних адміністративних послуг через власний веб-сайт, організацію та проведення Інтернет-конференцій, онлайн-форумів, онлайн-опитувань.

Успішна реалізація цих завдань потребує певного рівня комп'ютерної та інформаційної грамотності співробітників виконавчих органів ради. В цьому напрямі важливе значення має як відвідування курсів підвищення кваліфікації, так і організація семінарських, практичних занять з питань інформатизації в межах органів місцевого самоврядування

Отже, здійснення визначених заходів сприятимуть підвищенню рівня інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування, що, у свою чергу, вплине на відтворення більш гнучкої та ефективної системи управління.

ВИСНОВКИ

Таким чином, на основі проведених досліджень отримано наукові результати, які свідчать про залежність ефективності діяльності органів місцевого самоврядування від ступеня інформатизації управлінського процесу, і дозволяють сформулювати такі положення і висновки:

1. На основі аналізу наукової літератури встановлено, що адміністративна послуга органів місцевого самоврядування розглядається як результат здійснення органами та посадовими особами місцевого самоврядування власних чи делегованих державою повноважень за рахунок коштів бюджету відповідного рівня на виконання звернення зацікавленої особи щодо реалізації її прав, свобод та законних інтересів. Відповідно надання адміністративної послуги – це публічно-службова діяльність адміністративного органу (у нашому випадку – органу місцевого самоврядування), спрямована на забезпечення (шляхом юридичного оформлення) умов, необхідних для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи.

2. Доведено, що тенденції соціально-економічних перетворень в Україні за останні десятиліття свідчать, що одним із найважливіших чинників, що має забезпечити підвищення дієвості органів місцевого самоврядування, є впровадження у сферу їх діяльності інформаційних технологій, покликаних змінити характер їх роботи, посилити її аналітичну складову в процесі прийняття управлінських рішень, забезпечити доступність та якість адміністративних послуг населенню. Тому нами розглянуто поняття «інформаційне забезпечення», визначено його роль в забезпечення діяльності органів місцевого с самоврядування, у тому числі при наданні адміністративних послуг. Це дозволило виявити особливості інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування, визначити базові інформаційні технології, доречні для застосування, у тому числі

класифікувати програмне забезпечення, що використовується в органах місцевого самоврядування при наданні адміністративних послуг.

3. Досліджено особливості інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування базового рівня на прикладі Клубівської сільської ради. В роботі розглянуто основні показники функціонування територіальної громади (особливості демографічних процесів, вікової структури населення, активності підприємницької діяльності), що створюють загальні передумови формування попиту на адміністративні послуги, їх структури, доцільності інформатизації тощо. Крім того, проаналізовано фінансові ресурси Клубівської сільської ради, визначено динаміку величини доходів та витрат сільського бюджету, його структуру тощо.

4. Проаналізовано стан надання адміністративних послуг населенню на рівні Клубівської сільської ради, досліджено показники кількості та структури наданих адміністративних послуг за 2015-2019 рр. Особливу увагу приділено дослідженню процесів інформатизації цієї діяльності. Так визначено, що інформаційні технології, що використовується в діяльності Клубівської сільської ради, мають обмежене застосування та стосуються загальноорганізаційних сфер (бухгалтерія, введення діловодства тощо). Аналіз веб-порталу ради показав, що в його складі взагалі відсутній блок інформації щодо надання адміністративних послуг; не підтримується можливість інтерактивного спілкування з посадовими особами, отримання консультацій, налагодження належного зворотного зв'язку. Зазначене обумовлює необхідність визначення комплексу заходів щодо покращення інформаційного забезпечення діяльності Клубівської сільської ради, у тому числі щодо надання адміністративних послуг.

6. В роботі визначено пріоритетні напрями інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування базового рівня. До них належать: створення єдиного (консолідованого) інформаційного ресурсу Клубівської сільської ради; розширення каналів надання послуг у місцевому самоврядуванні (перехід від

суто фізичних каналів до електронних або змішаних); необхідність удосконалення веб-порталу сільської ради в напрямку посилення інформаційного супроводу надання адміністративних послуг та забезпечення інтерактивного спілкування; впровадження геоінформаційних систем, зокрема для створення інтегрованої земельної інформаційної системи; впровадження електронної системи оцінювання якості наданих адміністративних послуг.

7. Для зазначених напрямів в роботі розроблено комплекс практичних рекомендацій з удосконалення інформатизації діяльності органів місцевого самоврядування базового рівня з метою підвищення ефективності надання адміністративних послуг: розроблено складові інформаційного забезпечення доступності та підвищення якості адміністративних послуг з використанням можливостей веб-порталу Клубівської сільської ради, що подано в розрізі веб-можливостей для споживача та виконавця адміністративної послуги; обґрунтована модель каналів надання послуг у місцевому самоврядуванні; представлена геоінформаційна система обліку та реєстрації земель населених пунктів Клубівської сільської ради та обґрунтована її роль в процесі надання адміністративних послуг; запропоновано проект примірної інформаційної картки надання адміністративних послуг та доведено необхідність їх впровадження для підвищення ефективності управлінської діяльності органів місцевого самоврядування; розроблена модель системи оцінювання якості адміністративних послуг на основі консолідованого інформаційного ресурсу органу місцевого самоврядування, що передбачає посилення взаємодії громадськості та органів місцевого самоврядування в процесі надання адміністративних послуг; визначені критерії оцінювання ступеня задоволеності громадян адміністративними послугами.

Таким чином, отримані наукові результати створюють теоретичну, методологічну і методичну основу для удосконалення системи публічного управління шляхом розвитку інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування. Основні положення магістерської роботи доведені до рівня

методичних рекомендацій і прикладного інструментарію, що дає можливість їх впровадження в діяльність органів місцевого самоврядування різного рівня.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В. П. Тимошук. К. : Факт, 2003. 496 с.
2. Адміністративне право України. Академічний курс: підручник: у 2 т. Т. 1: Загальна частина/ред. колегія: В. Б. Авер'янов (голова). К.: Вид-во «Юридична думка», 2004. 592 с.
3. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади: Моногр. / А.О. Чемерис, М.Д. Лесечко, А.В. Ліпенцев та ін. ;За заг. ред. А.О. Чемериса. Л.: ЛРІДУ НАДУ, 2004. 152 с.
4. Антонова О.В. Інформаційно-аналітична сфера державно-управлінської діяльності на місцевому рівні: структура та функції. *Державне управління теорія та практика*. 2017. № 1. URL: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Dutp/2007-1/>
5. Афанасьєв К.К. Адміністративні послуги: навчальний посібник. Луганськ: РВВЛДУВС, 2010. 175 с.
6. Балабанова А.В. Информационное обеспечение управленческих решений в условиях маркетинговой ориентации предприятия: Моногр Донецк: ДонГУЭТ им. М. Туган-Барановского, 2013. 143 с.
7. Боклаг В. А. Земельно-інформаційні системи як механізм державного управління земельними ресурсами. *Дні науки : зб. тез доповідей* редкол. : В. М. Огаренко (голов. ред.) [та ін.]. Запоріжжя : ЗІДМУ, 2018. Т. 2. С. 14-15.
8. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю. *Держ. упр. та місц. самоврядування : зб. наук. пр.* / редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. Вип. 1 (1). С. 139 – 143 с.
9. Брижко В. М. Організаційно–правові питання захисту персональних даних. автореф. дис... на соискание ученой степени канд. юрид. наук:

- 12.00.07 – «Теорія управління; адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Ірпінь, 2004. 18 с.
10. Булега С.Б. Роль інформації в діяльності місцевих органів влади. Державне управління теорія та практика. 2006. № 2. URL: <http://www.nbuiv.gov.ua/e-journals/Dutp/2006-2/>.
 11. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації : монографія. Донецьк : Юго-Восток, 2013. 400 с.
 12. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства. Підсумкові документи. URL: <http://www.khpg.org>.
 13. Гаман Т.В. Проблемні питання нормативно-правового забезпечення інформаційної діяльності органів державного управління (регіональний аспект). *Університетські наукові записки Хмельницького університету управління та права*. 2005. № 2. С. 272-276.
 14. Глазова Я. В. Метод аналізу структури використовуваного в органах місцевого самоврядування програмного забезпечення URL: http://web.znu.edu.ua/herald/issues/2019/eco_2019_4/2019_4/108-117.pdf
 15. Годин В.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности: Учебник М.: Мастерство; Высшая школа, 2001. 204 с.
 16. Головій В. М. Роль інформаційно-комунікативних технологій у взаємодії органів влади та громадянського суспільства в Україні. *Держава та регіони. Сер. «Державне управління»*. 2009. № 1. С. 48-52.
 17. ГОСТ 12.1.004-91 Система качества. Общие требования: / Система стандартов качества. URL: <http://www.gostrf.com/Basesdoc/4/4653/index.htm>. – Назва з домашньої сторінки Інтернету.
 18. Гуциев В.А. Правовое регулирование обеспечения предоставления административных услуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Санкт-Петербург, 2019. URL: [http:// www.dissercat.com/content/pravovoe-regulirovanie- Noi-federatsii](http://www.dissercat.com/content/pravovoe-regulirovanie- Noi-federatsii).
 19. Даниленко С.А. Технологічне забезпечення інформаційної відкритості

місцевих органів влади та визначення пріоритетів розвитку регіональних мереж телекомунікацій. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. – 2009. – Вип. 5. - Режим доступу до журналу: http://www.nbuu.gov.ua/e-journals/tppd/2009-1/zmist/R_4/Danilenko.pdf.

20. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства». М. : ИНФРА-М, 2014. 336 с.
21. Данич В.Н. Модели социальных паник в обществе информационного типа: паника социума. *Вестник Восточногоукраинского национального университета*. – 2002, – №3 (49), С. 27–34.
22. Дергаусов М. Шляхи і проблеми включення України у геоекономічний простір. *Схід*. 2003. №2 (52). С. 3–7.
23. Державне управління та місцеве самоврядування в Україні: шляхи реформування: матеріали міжнародної наук.-практ.конф., 17-20 вересня, 2000 р. Ужгород, 2000. 252 с.
24. Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій, прийнята Комітетом міністрів Ради Європи 6 травня 1999 р. URL: www.franko.lviv.ua/.../PART-4_17.
25. Денисенко А.Ф. Охорона праці в галузі: конспект лекцій для студентів економічних спеціальностей усіх форм навчання. Охорона праці в галузі. С.: СумДУ, 2008. 137с.
26. Директива Європейського парламенту «Про систему електронних підписів, що застосовуються в межах Співтовариства», прийнята 13 грудня 1999 р. URL: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_240.
27. Директива Європейського парламенту та Ради Європейського Союзу «Про захист осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і вільним обігом цих даних» від 24.10.1995 р. URL: <http://www.evropa.eu.int/ISPO/legal/en/dataprot/directiv/directiv.html>.
28. Дудкіна О. Удосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення

- функцій муніципального менеджменту. *Держ. упр. та місц. самоврядування : наук. вісн. Акад. муніцип. упр. / за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. К. : Видав.-поліграф. центр Акад. муніцип. упр., 2009. Вип. 2 (8). С.92-103.*
29. Єжунінов В. Електронне врядування в діяльності органів державної влади. *Держ. упр. та місц. самоврядування : зб. наук. пр. / редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. Вип. 1 (1). С. 166 – 172.*
30. Ємець А.В. Підвищення якості послуг органів виконавчої влади. *Державне будівництво. 2007. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/DeBu_2007_2_11.pdf 2Fdb%2F2007-2%2Fdoc%2F1%2F09.pdf&lang=uk&c=55872062b565*
31. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко та ін. К. : НАДУ, 2012. 56 с.
32. Занфіров В.А. Критерії якості управлінських послуг публічної сфери. *Держава та регіони: наук.-виробн. журн. Запоріжжя: Класичний приватний ун-т, 2019. № 4. С. 35-40.*
33. Зварич М. М. Динамічні стандарти публічних послуг як інструмент вдосконалення практики їх надання. *Юридичні науки. 2012. № 2. С. 19-25.*
34. Кандзюба С. Використання електронних технологій зв'язку у виборчому процесі. *Держ. упр. та місц. самоврядування : зб. наук. пр. редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. Вип. 1 (1). С. 74-80.*
35. Карпенко О. В. Удосконалення термінології у сфері інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. *Державне управління та місцеве самоврядування : тези ІХ Міжнар, наук. конгресу, 26-27 березня 2009 р. Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр". 2009. С. 36-37.*
36. Клименко І.В. Електронні послуги : навч. посіб.; за заг. ред. д-ра наук з

- держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.
37. Корнеев И.К. Информационные технологии в управлении / И.К. Корнеев, В.А. Машурцев. М. : ИНФРА-М, 2001.
 38. Козак З.Я. Правове регулювання охорони праці : навчальний посібник. Львів, 2003. 168 с.
 39. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.
 40. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / Ігор Коліушко, Віктор Тимощук, Олександр Банчук та ін.; Ірина Бекешкіна; Центр політико-правових реформ, Фонд «Демократичні ініціативи». К. Москаленко О.М. ФОП, 2009. 196 с.
 41. Коряковцев Ю.Н. Обеспечение пожарной безопасности: Административно-правовое регулирование : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Санкт-Петербург, 1999 URL: <http://www.dissercat.com/content/obespechenie-pozharnoi-bezopasnosti-administrativno-pravovoe-regulirovanie>.
 42. Кузнєцов Е. Оцінка ефективності впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність органів місцевого самоврядування. *Ефективність державного управління*. 2008. № 16/17. С. 473-479.
 43. Куйбіда В.С. Принципи і методи діяльності органів місцевого самоврядування. К. : МАУП, 2004. 432 с.
 44. Кулешов С. Г. Документаційні ресурси інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень у місцевому органі державної влади. URL: www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Rksu/v_10/.../rksu_2015_10_23.PDF.
 45. Литвинова Н.Н. Актуальные проблемы предоставления

- административных услуг гражданам с использованием информационно-коммуникационных технологий в Украине URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/9.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/9.pdf).
46. Луцький М.Г. Деякі аспекти побудови інформаційного простору організації. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2018. № 3. URL: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/PSPE/2008-3/Luckyi_308.htm.
47. Машкаров Ю.Г. Особливості інформаційного забезпечення в місцевому самоврядуванні. *Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Х.* : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2006. № 2 (29) : У 2 ч. Ч. 2. С. 310 – 317.
48. Мельник А.Ф. Менеджмент державних установ і організацій: Навч. посіб. К.: ВД «Професіонал», 2006. 464 с.
49. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги з видачі Міністерством юстиції України свідоцтва про акредитацію центру сертифікації ключів» від 16 травня 2013 р. URL: rada.gov.ua.
50. Наказ МНС України від 24 грудня 2009 р. № 882 URL: zakon.rada.gov.ua/go/z0171-10.
51. Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, прийнята 22 червня 2000 р. URL: <http://http://www.e-ukraine.biz/ukraine7.html>.
52. Олійченко І.М. Дослідження властивостей інформації в інформаційній системі органу державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2010. №1. С. 82-84.
53. Отрошко Т. В. Особливості впровадження сучасних інформаційних технологій, зокрема у галузі освіти. *Наук. пізнання: методологія та технологія*. 2008. Вип. 2. С. 88-91.
54. Охорона праці в галузі юриспруденції / Посіб. для студ. вищ. навч. закл. / П.Д. Пилипенко, О.І. Жолнович, З.Я. Козак [та ін.] ; за ред. П.Д. Пилипенка. К. : Ін Юре, 2017. 272 с.
55. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг / Песоцкая Е.В. СПб. : Питер, 2019. 160 с.

56. Питання прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2011 р. *Офіційний вісник України*. 2011. № 32. Ст.1359.
57. Пол Г. 25 років муніципальної комп'ютеризації в США. *Асоціація міст України. Інформаційний бюлетень*. 1996. №5. С.11-15.
58. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 15.08.2003 № 149 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>
59. Поршнева А.Г. Управление организацией. М. : ИНФРА-М, 1999.
60. Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Б. Винницький, М. Лендъел, Ю. Ратейчак, І. Санжаровський ; за ред. І. Санжаровського, Ю. Полянського. К. : К. І. С., 2007. 79 с.
61. Права громадян у сфері виконавчої влади: адміністративно-правове забезпечення реалізації та захисту; за заг. ред. В. Б. Авер'янова. К.: Наукова думка, 2007. 356 с.
62. Прохоров Н.Л. Управляющее вычислительные комплексы. М. : Финансы и статистика, 2003. 351 с.
63. Прямых П.В. Опыт применения информационных технологий проведения маркетинговых исследований в ОАО «Концерн Стирол». *Менеджер*. 2014. № 1 (27). С.132–136.
64. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
65. Про вдосконалення державного управління інформаційною сферою: Указ Президента України від 16.09.1998 № 1033/98 URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1033/98>.
66. Про внесення змін до Порядку інформатизації органів державного управління: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 25.02.2013 № 66 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0411-13>.
67. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 р.

- № 852-IV URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
68. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
69. Про затвердження Положення про порядок розроблення, затвердження, перегляду, скасування та реєстрації нормативно-правових актів з питань пожежної безпеки : Наказ МНС України 23.09.2003 N 355 URL: zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0874-03
70. Про затвердження Порядку інформатизації органів державного управління: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 05.07.2011 № 103 *Офіційний вісник України*. 2011. № 59. Ст. 2391.
71. Про захист в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>.
72. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Internet та забезпечення широкого доступу до цієї мережі: Указ Президента України від 31.07.2000 № 928/2000 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/928/2000>.
73. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 № 208 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF>
74. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
75. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 75/98-ВР URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>.
76. Про координаційну раду з питань комп'ютеризації роботи міських рад при Асоціації міст України. *Асоціація міст України: Інформаційний бюлетень*. 1996. №5. С.22-23.

77. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>.
78. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.
79. Про охорону праці : Закон України від 14 жовтня 1992 р. № 2694-XII URL: zakon.rada.gov.ua/go/2694-12.
80. Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>
81. Про строк дії ліцензії на провадження певних видів господарської діяльності, розміри і порядок зарахування плати за її видачу: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.11.2000 р. № 1755. *Офіційний вісник України*. 2000. № 48. Ст. 2093.
82. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 № 614-р URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>
83. Рекомендація Ради Європи з питань е-урядування, прийнята 15 грудня 2004 р. URL: http://www.irf.kiev.ua/files/ukr/activities_egov_1804_ua_resolution.doc.
84. Серенок А. О. Сервісна електронна взаємодія та Інтернет-представництва органів влади. *Стратегія регіонального розвитку : формування та механізми реалізації* : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (30 жовтня 2009 р., Одеса) : у 2-х т. Т. 2. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. С. 330-332.
85. Серьогін В. Захист права на недоторканість приватного життя в епоху інформаційних революцій: досвід Ради Європи. *Проблеми*

державотворення і захисту прав людини в Україні. Матеріали XII регіональної науково-практичної конференції. Львів, 2006. С.53-54.

86. Сидора В.С. Міжнародний стандарт IDEF0 в моделюванні інформаційних процесів органів державної влади. *Державне будівництво.* 2008. № 1. URL: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/DeBu/2008-1/doc/1/17.pdf>.
87. Сурмін Ю. П. Громадський контроль. *Енциклопед. словн. з держ. упр.* / за ред. Ю. В. Ковбасюка [та ін.] ; уклад. : Ю. П. Сурмін [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. К. : НАДУ, 2010. С. 120-121
88. Сухарева Л.А., Петренко С.Н. Контролінг – основа управління бізнесом. К.: Ельга, Ника-Центр, 2002. 208 с.
89. Тимощук В. Адміністративні послуги: Посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
90. Тищенко А.Н. Экономическая результативность деятельности предприятий : монография. Х. : ИД «ИНЖЕК», 2005. 168 с.
91. Ходорівська Н.В. Надання державних послуг на обласному рівні: інформаційний аспект. *Державне управління теорія та практика.* 2007. № 1. URL: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Dutp/2007-1/>.
92. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник За заг. ред. Тимощука В. П., 2010. 440 с.
93. Шаров Ю.П. Муніципальні послуги: Шлях до високої якості. Мелітополь: Тов. «Видавничий будинок ММД». 2008. 136 с.
94. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади: Моногр. / Ю.О. Куц, С.В. Краснопорова, О.К. Чаплигін та ін.; За заг. ред. Ю.О. Куца, С.В. Краснопорової. Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2016. 192 с.

Виконала: студентка магістратури
спеціальності 281 Публічне
управління та адміністрування
заочної форми навчання
« ____ » грудня 2020 р.

Підпис

Л.А. Бруковська

Ініціали, прізвище

Науковий керівник
професор кафедри публічного
управління та адміністрування,
д.е.н., доцент
« ____ » грудня 2020 р.

Підпис

Л.В. Омельчук

Ініціали, прізвище

Робота допущена до захисту:
Завідувач кафедри публічного
управління та адміністрування
д.н.держ.упр., доцент
« ____ » грудня 2020 р.

Підпис

Е.В. Щепанський

Ініціали, прізвище

Додаток А

Перелік адміністративних послуг,
що надаються у Клубівській сільській раді

№ п/п	Назва адмін. послуги	Розмір плати за надання адмін. послуги (у разі надання її на платній основі)	Результати надання адмін. послуги	Термін надання заявнику, днів
1.	Надання допомоги на поховання безробітного громадянина	безкоштовно	розпорядження	30
2.	Надання довідки про проживання без реєстрації	безкоштовно	довідка	2
3.	Надання довідки-характеристики на громадян	безкоштовно	Довідка-характеристика	1
4.	Надання довідки про склад сім'ї	безкоштовно	Довідка	2
5.	Надання дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки	безкоштовно	рішення	3
6.	Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та надання (передачу) її у власність (користування)	безкоштовно	рішення	3
7.	Вилучення земельної ділянки з користування за згодою власника	безкоштовно	рішення	3
8.	Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (на місцевості)	безкоштовно	рішення	3
9.	Надання дозволу на зміну цільового призначення земельної ділянки	безкоштовно	рішення	3
10.	Затвердження технічної документації щодо відведення земельної ділянки та надання (передачу) її у власність (користування)	безкоштовно	Рішення	3
11	Видача виписок з рішень засідань виконкому та сесії сільської ради	безкоштовно	Рішення	3
12.	Рішення про присвоєння	безкоштовно	Рішення	3

№ п/п	Назва адмін. послуги	Розмір плати за надання адмін. послуги (у разі надання її на платній основі)	Результати надання адмін. послуги	Термін надання заявнику, днів
	поштової адреси об'єкту нерухомості			
13.	Рішення про встановлення режиму роботи об'єкта торгівлі	безкоштовно	Рішення	3
14.	Рішення про надання в оренду комунального майна	безкоштовно	Рішення	3
15.	Надання довідки про склад сім'ї призовника	безкоштовно	довідка	1
16.	Взяття на військовий облік призовника	безкоштовно	Взято на облік	1
17	Про відмову від земельної ділянки	безкоштовно	Рішення	3
18	Надання дозволу на розробку технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості).	безкоштовно	Рішення	3
19	Погодження виділення в натурі на місцевості земельної частки (паю).	безкоштовно	Рішення	3
20	Реєстрація народження дитини	безкоштовно	Свідоцтво про народження	30
21	Реєстрація смерті	безкоштовно	Свідоцтво про смерть	3
22	Реєстрація шлюбу	безкоштовно	Свідоцтво про шлюб	30

Примітка. Складено автором за даними Клубівської сільської ради.