

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
(повне найменування вищого навчального закладу)

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ
(повне найменування інституту, факультету)

Кафедра: публічного управління та адміністрування
(повна назва кафедри)

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

«ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ

ПОСЛУГ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

(на прикладі Регіонального сервісного центру

ГСЦ МВС у Хмельницькій області)»

Виконав: студентка магістратури за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування заочної форми навчання Чупрун А.А.

Керівник: Ваганова Л.В., доцент кафедри, кандидат економічних наук, доцент

Рецензент: _____

АНОТАЦІЯ

Чупрун А.А. Особливості надання адміністративних послуг у сфері публічного управління (на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області). – Рукопис.

У магістерській роботі запропоновано розв'язання актуального наукового завдання, яке полягає в обґрунтуванні теоретичних та методичних основ надання адміністративних послуг публічною організацією.

Для цього проаналізовано особливості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади та органами державної влади та досліджено мережеву взаємодію суб'єктів управління системного надання адміністративних послуг.

Проведено аналіз сучасний стан розвитку електронного надання адміністративних послуг на державному рівні та організаційні аспекти діяльності Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

Здійснено оцінку якості надання адміністративних послуг в Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області та надано пропозиції з удосконалення напрямів надання адміністративних послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

Ключові слова: адміністративна послуга, система надання адміністративних послуг, якість надання адміністративних послуг.

SUMMARY

Chuprun A.A. Peculiarities of providing administrative services in the field of public administration (on the example of the Regional Service Center of the Ministry of Internal Affairs in Khmelnytskyi Region). - Manuscript.

The master's thesis offers a solution to an actual scientific task, which consists in substantiating the theoretical and methodological foundations of the provision of administrative services by a public organization.

For this purpose, the peculiarities of the provision of administrative services by the central executive authorities and state authorities were analyzed, and the network interaction of management entities for the systematic provision of administrative services was investigated. The current state of development of electronic provision of administrative services at the state level and the organizational aspects of the Regional Service Center of the Ministry of Internal Affairs in Khmelnytskyi region were analyzed.

An assessment of the quality of the provision of administrative services at the Regional Service Center of the GSC of the Ministry of Internal Affairs in Khmelnytskyi Region was carried out, and proposals were made to improve the areas of provision of administrative services by the Regional Service Center of the GSC of the Ministry of Internal Affairs in Khmelnytskyi Region.

Keywords: administrative service, administrative service provision system, quality of administrative service provision.

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	8
1.1. Особливості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади та органами державної влади.....	8
1.2. Мережева взаємодія суб'єктів управління системного надання адміністративних послуг.....	16
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	26
2.1. Стан розвитку електронного надання адміністративних послуг на державному рівні.....	26
2.2. Організаційні аспекти діяльності Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області.....	41
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ РЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ ГСЦ МВС У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	46
3.1. Оцінка якості надання адміністративних послуг в Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області.....	46
3.2. Удосконалення напрямів надання адміністративних послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області.....	57
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	73

ВСТУП

Актуальність теми. Україна як соціальна держава повинна здійснювати політику із створення умов, що забезпечують гідне життя і вільний розвиток кожного громадянина, особливо щодо забезпечення надання якісних послуг населенню. При цьому особливе місце належить як науковому, правовому так і фінансовому, організаційному та кадровому забезпеченні. А ступінь задоволення потреб населення отриманими послугами неможливо ідентифікувати на основі розроблених відповідних стандартів якості та критеріїв оцінки щодо задоволення таких потреб.

Незначний рівень якості надання адміністративних послуг пояснюється відсутністю загальних та єдиних для всієї держави (державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, громадян та їх об'єднань) уявлень про якість та доступність адміністративних послуг. Ще нижчим є рівень інформованості громадян та юридичних осіб про свої права в цій сфері. Відсутня і відповідальність посадових та службових осіб органів державної влади та органів місцевого самоврядування за ненадання адміністративних послуг чи їх низьку якість. Також до недоліків у сфері надання адміністративних послуг слід віднести наявність суперечностей між нормативно-правовими актами, дублювання повноважень, значного управлінського та супутнього обслуговуючого персоналу.

Питанню дослідження правових основ адміністративних послуг присвячена праця Колпакова В.К [19]. Чауковська С.І. [51] досліджувала проблематику понять та класифікації адміністративних послуг, а Малікіна О.А. [24] займалася вивченням сутності, ознак, класифікаційних підвидів адміністративних послуг. В свою чергу, Молодцов О.В. [26] та Тимошук В. [49] досліджували методологічні основи місцевого та регіонального розвитку за умов впровадження адміністративних послуг. Питанню ідентифікації критеріїв якості адміністративних послуг, а оцінки якості адміністративних послуг присвячені наукові праці Занфірова В.А. [15] та Крімач А.В. [50].

Однак наразі, при розумінні значущості вказаної проблеми як керівництвом держави, так і науковцями, актуальним залишається питання якості надання таких послуг, особливо у умовах стрімкого цифрового розвитку України.

Мета та завдання дослідження. Метою магістерської роботи є систематизація теоретичних та методичних основ системи надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Відповідно до поставленої мети в магістерській роботі вирішуються наступні **завдання:**

- проаналізувати особливості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади та органами державної влади;
- розглянути мережеву взаємодію суб'єктів управління системного надання адміністративних послуг;
- здійснити аналіз стану розвитку електронного надання адміністративних послуг на державному рівні;
- проаналізувати організаційні аспекти діяльності Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області;
- здійснити оцінку якості надання адміністративних послуг в Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області;
- надати пропозиції з удосконалення напрямів надання адміністративних послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

Об'єктом дослідження – процеси організації та надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження – теоретичні та методичні основи надання адміністративних послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

Методи дослідження. Для розв'язання визначених завдань, досягнення мети використовувався комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження – загальнонаукові та спеціальні методи, а саме: теоретичні: абстрагування,

конкретизації та узагальнення теоретичних положень у наукових джерелах для розуміння процесу надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади та органами державної влади; термінологічного аналізу для визначення базових понять і подальшого розвитку понятійно-категорійного апарату дослідження; порівняльно-зіставний метод використано для вивчення сучасних підходів до формування якісної системи надання адміністративних послуг на прикладі сервісного центру; емпіричні: спостереження для розв'язання завдань дослідження; математичної статистики: кількісного аналізу, інтерпретації даних дослідження.

Теоретичною основою дослідження виступили праці вітчизняних та зарубіжних фахівців з питань дослідження теорії і практики адміністративного управління, матеріали спеціалізованої періодичної преси, нормативно–правові матеріали, фінансова та статистична звітність та інші матеріали суб'єкта господарювання.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що основні положення магістерської роботи доведено до рівня практичних рекомендацій, які застосовуються у діяльності сервісного центру та можуть бути використанні у діяльності інших органів виконавчої влади, організацій та підприємств інших галузей.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Особливості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади та органами державної влади

Одними з основних завдань центральних органів виконавчої влади є надання адміністративних послуг; здійснення державного нагляду (контролю); управління об'єктами державної власності; внесення пропозицій щодо забезпечення формування державної політики на розгляд міністрів, які спрямовують та координують їхню діяльність; здійснення інших завдань, визначених законами України.

Центральні органи виконавчої влади можуть здійснювати одне або кілька визначених завдань, однак у разі якщо більшість функцій центрального органу виконавчої влади складають функції з надання адміністративних послуг фізичним і юридичним особам, центральний орган виконавчої влади утворюється як служба. Суттєве значення функцій для національних служб визначається тим, що саме за допомогою діяльності реалізуються їхні конкретні функціонально-цільові ролі, «соціальні позиції». Таким чином, змістом кожної функції національної служби є цілі та завдання, які обумовлені потребами громадянського суспільства.

Визначення сутності функцій пов'язане з чітким визначенням конкретних видів діяльності. Відповідно, розглядаючи функції національних служб, в основу їхнього розуміння має бути покладено матеріальний зміст адміністративно-правових відносин, зокрема у сфері адміністративних послуг [19, с. 24–25].

Кожна національна служба наділяється певними функціями не інакше ніж державно-владним шляхом, а точніше шляхом фіксації в нормативно-правових актах, що визначають її правовий статус. Отже, зважаючи на

зазначені обставини, в Додатку А здійснено порівняльну характеристику зазначених суб'єктів за критерієм правового регулювання, суб'єктом створення та підпорядкування, також функціональним наповненням стосовно адміністративних послуг. Проведений аналіз дав можливість стверджувати, що лише в органах Державної податкової служби та Державної митної служби України надаються адміністративні послуги.

Законодавство у сфері адміністративних послуг складається з Конституції України, законів України, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері адміністративних послуг (уряду, центральних та територіальних органів державної виконавчої влади, місцевого самоврядування). Адміністративні послуги визначаються виключно законом.

Також виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, встановлюються :

- найменування адміністративної послуги та підстави для її одержання;
- суб'єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги;
- перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- платність або безоплатність надання адміністративної послуги;
- граничний строк надання адміністративної послуги;
- перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги.

При цьому, можливість надання адміністративної послуги відповідає наступним ознакам [34, с. 27]:

- наявність заяви особи;
- послуга надається заради забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;

- надання послуги адміністративними органами (насамперед органами виконавчої влади та місцевого самоврядування) відбувається обов'язково у рамках реалізації їх владних повноважень, оскільки адміністративний орган володіє «монополією» на надання конкретної адміністративної послуги;
- право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідні повноваження адміністративного органу мають бути безпосередньо передбачені законом;
- результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт (рішення або дія адміністративного органу, якими задовольняється клопотання особи). Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою.

Споживачі адміністративних послуг мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через засоби масової інформації.

Адміністративним органом на кожен адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки [51].

Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

- суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);
- перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;

- платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
- строк надання адміністративної послуги;
- результат надання адміністративної послуги;
- можливі способи отримання відповіді (результату);
- акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги. У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються: етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; відповідальна посадова особа; структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення); строки виконання етапів (дії, рішення) [51].

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом. Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за: 1) місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, 2) місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта. Заява на отримання адміністративної послуги (далі - заява) подається в письмовій, усній чи електронній формі.

Суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих

відомостей у заяві, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом. У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову у її наданні приймається у строк, визначений частиною першою або другою цієї статті, а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк - на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

Центр надання адміністративних послуг - це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг утворюються при [51]:

- Київській міській державній адміністрації; Севастопольській міській державній адміністрації; районній державній адміністрації; районній у місті Києві державній адміністрації; районній у місті Севастополі державній адміністрації; виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення.

- в містах і селищах, які є адміністративними центрами Автономної Республіки Крим, областей чи районів, а також у містах Києві та Севастополі центри надання адміністративних послуг можуть забезпечувати надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень.

- разі утворення центрів надання адміністративних послуг районними державними адміністраціями такі центри можуть забезпечувати надання адміністративних послуг обласних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування на основі їх узгоджених рішень.

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг та віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), якщо такі послуги надаються через центри надання адміністративних послуг, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, і становить [51]:

- у центрах надання адміністративних послуг, утворених при виконавчих органах міських рад міст, що є адміністративними центрами областей, Автономної Республіки Крим, а також при Київській, Севастопольській міських та районних у містах Києві та Севастополі державних адміністраціях, - не менше шести днів на тиждень та семи годин на день;
- в інших центрах надання адміністративних послуг - не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день;
- у територіальних підрозділах центру надання адміністративних послуг та у віддалених робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб'єктів звернень визначається органом, що утворив центр надання адміністративних послуг.

Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі надання адміністративних послуг звертається до адміністратора - посадової особи органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Основними завданнями адміністратора є України [18, с. 112]:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

- прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
- видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Реєстр адміністративних послуг формується і ведеться центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг, з метою:

- ведення обліку адміністративних послуг;
- забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги.

Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про

надання адміністративних послуг в Україні. Держателем Єдиного державного порталу адміністративних послуг є Міністерство економічного розвитку і торгівлі.

Єдиний державний портал адміністративних послуг забезпечує [18, с. 112]:

- доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;
- доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;
- можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;
- можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг;
- можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Порядок ведення, вимоги щодо функціональних можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також заходи та строки щодо його поетапного впровадження визначаються Кабінетом Міністрів України [24, 31].

1.2. Мережева взаємодія суб'єктів управління системного надання адміністративних послуг

Мережева взаємодія суб'єктів в управлінні системою надання адміністративних послуг – це концептуальний процес, спрямований на формування свідомої та ефективної взаємодії не тільки суб'єктів надання

даних послуг із суб'єктами звернення за ними, але і з рядовими громадянами України.

Система надання адміністративних послуг складається з державного сектору, до якого належать надавачі адміністративних послуг (як правило, це органи виконавчої влади), і недержавного - одержувачі адміністративних послуг, в основному, фізичні і юридичні особи. Згідно із Законом України «Про адміністративні послуги», який регламентує систему надання адміністративних послуг, надавач називається «суб'єктом надання», а одержувач - «суб'єктом звернення» [52], тим самим у структуру системи надання адміністративних послуг закладаються «суб'єкт-суб'єктні відносини».

Однак дослідження даного феномену в управлінні системою надання адміністративних послуг обмежуються суб'єкт-об'єктними відносинами, тобто в односторонньому порядку, за якого суб'єкт управління, або керуюча система, – це суб'єкт надання, тобто орган державного управління, підрозділ органу державного управління або посадова особа, які виробляють і приймають державно управлінські рішення щодо керуючого впливу на підпорядковані об'єкти управління або регулювання певних процесів і відносин. А об'єктом управління, або керованою системою, є суб'єкт звернення, тобто суспільство в цілому, процеси, відносини в різних галузях, сферах діяльності, суспільного життя, організації, колективи, на які спрямовано діяльність відповідних суб'єктів управління; сукупність зв'язків – це система управлінських відносин в їх взаємодії.

Згідно з Конституцією України, є три рівні органів, які безпосередньо здійснюють державне управління та державно-управлінську діяльність, спрямовану на надання адміністративних послуг [20]:

- центральний – Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, міністерства і відомства, статус яких прирівняний до державних;

- регіональний – обласні, районні, міські – Києва і Севастополя, АР Крим державні адміністрації та територіальні органи центральних органів виконавчої влади;
- локальний – сільські, селищні, міські, районні ради, в тому числі Києва, Севастополя, АР Крим.

За результатами оцінки даних Реєстру адміністративних послуг [47], центральні органи виконавчої влади, включаючи їх територіальні органи, надають понад 1000 адміністративних послуг, тобто за адміністративними послугами в Україні домінує центральна виконавча влада.

Взаємодія цих органів спрямована, перш за все, на взаємодію в системі надання адміністративних послуг як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян.

Структура державного управління системою надання адміністративних послуг має яскраво виражену ієрархію, де більш високий рівень впливає на більш низький рівень, незважаючи на часткове делегування функцій управління. Відносини між рівнями підпорядковано законам субординації, рівні мають нерівноправний характер і взаємодіють один з одним за принципом «влада – підпорядкування» [29, с. 98].

Слід також зазначити, що, незважаючи на поширене в цілому розуміння того, що процес удосконалення управління системою надання адміністративних послуг тісно пов'язаний з думкою і відношенням суб'єктів звернення до процесів діяльності суб'єктів надання, більшість теоретичних моделей, практичних рекомендацій і методичних розробок щодо вдосконалення управління системою перебуває виключно на суб'єкт-об'єктних позиціях, а зворотний зв'язок у цих відносинах розглядається виключно як канал для скарг і висловлення громадянами та суб'єктами господарювання невдоволення функціонуванням і виконанням своїх обов'язків суб'єктами надання.

Цілком очевидно, що розгляду підлягає і симетрична модель, в якій суб'єкт звернення виступає як суб'єкт управління і керуючої системи, а суб'єкт надання – як об'єкт управління і керованої системи, суть якої варто поглиблено досліджувати на предмет ідентифікації можливостей вдосконалення і модернізації процесів державного управління за допомогою участі суб'єкта звернення в процесах державного управління та впливу на прийняття державно-управлінських рішень. За такого підходу не тільки суб'єкт надання, а й інститути громадянського суспільства повинні мати право отримувати та аналізувати інформацію про державно-управлінську діяльність, брати участь у прийнятті відповідних рішень і здійснювати не тільки контроль за їх виконанням і моніторинг якості надання адміністративних послуг, але й вносити і реалізовувати свої пропозиції щодо вдосконалення державно-управлінської діяльності [29, с. 98].

Способом залучення інститутів громадянського суспільства до державно-управлінської діяльності є формування мереж, які дозволять доносити актуальну інформацію від суб'єктів звернення до суб'єктів надання і у зворотному напрямку, яка повинна становити обопільний інтерес для спільної діяльності.

Будь-яка мережа є особливим типом структури взаємодії як окремих громадян, так і громадянського суспільства, що формується на основі горизонтальних зв'язків між ними. Структура суб'єкт-суб'єктних відносин в управлінні системою надання адміністративних послуг стає продуктом складної взаємодії суб'єктів.

Мережевий принцип ґрунтується на ідеї, що управління системою надання адміністративних послуг формується в контексті взаємовідносин і взаємозалежності суб'єктів.

Суб'єкт-суб'єктні відносини в управлінні системою надання адміністративних послуг ми розглядаємо виключно як взаємодію, засновану на небайдужості, ініціативності та добровільності. Стрижнем у цих відносинах

у першу чергу є інтелектуальна колаборативна взаємодія, співпраця носіїв і генераторів ідей і знань, «які не мають територіальних, корпоративних, професіональних, соціальних, культурних та інших обмежень» [25, с. 52].

Переваги від мережевої взаємодії в управлінні є очевидними, оскільки «сприяють підвищенню відкритості та прозорості управління, залученню населення до процесу вирішення важливих соціальних проблем, виробленню практики співуправління публічним процесом» [8, с. 112].

Мережа, сформована на основі суб'єкт-суб'єктних відносин, характеризується: публічною складовою; акцентом на свідомій взаємодії суб'єктів у виробленні та реалізації державно-управлінських рішень, значущих як для суспільства, так і для державного сектору; домінуванням групового інтересу над особистісним. У мережевій взаємодії відносини між суб'єктами відіграють ключову роль у характеристиці процесу прийняття важливих рішень. Зв'язки між суб'єктами формують структуру мережі, визначають мережеву поведінку та її щільність. Таким чином, очевидно: щоб система державного управління відповідала сучасним міжнародним тенденціям інформаційного суспільства, необхідно сприяти зародженню і побудові інститутів громадянського суспільства, які б адекватно забезпечували прозорість діяльності органів державного управління, захищали суспільні інтереси і мали можливість реалізовувати свої інтереси.

Саме з огляду на це формування мережевої взаємодії суб'єктів в управлінні є пріоритетним завданням будь-якого громадянина і суб'єктів системи надання адміністративних послуг. Адже «система державного управління є цілісною, що складається з певних взаємопов'язаних підсистем, сукупності елементів, що утворюють певну єдність, цілісність і які функціонують у взаєминах і взаємозв'язках між собою» [22, с. 175]. Серед завдань державної політики, яка координує вирішення цього питання, дуже актуальною є проблема інтенсифікації залучення громадян до процесу управління.

Становлення та формування мережевої взаємодії суб'єктів в управлінні системою надання адміністративних послуг зумовлюють ряд проблемних аспектів:

- низький рівень довіри з боку громадян до державного сектору;
- дефіцит дійових інститутів громадянського суспільства;
- слабка електронізація державно-управлінської діяльності;
- відсутність будь-яких ознак підтримки громадянського суспільства, що зароджується, з боку державного і бізнес-секторів;
- відсутність чіткого уявлення про розподіл відповідальності та обов'язків у взаємовідносинах.

Нинішні умови, а саме – розвиток електронізації, зумовлюють парадигму державного управління як цілісної системи мережевої взаємодії трьох секторів в управлінні державою. Першочерговою характеристикою такої взаємодії є наявність загального кооперативного інтересу суб'єктів управління, за допомогою якого утворюватиметься не пірамідальна структура відносин, в якій суб'єкти тяжіють зайняти лідируючі позиції, а горизонтальна, в якій суб'єкти прагнуть до консенсусного вирішення поставлених перед ними завдань.

Мережева взаємодія – договірна структура, що складається з набору контрактів, створених з узгодженням формальних і неформальних правил комунікації. За такої взаємодії існує особлива культура консенсусу, яка ґрунтується, насамперед, на довірі [4]. Безсумнівно, довіра є невід'ємною складовою взаємовідносин публічного, державного і бізнес-секторів у рамках системи державного управління. Джерелом довіри виступають тільки загальні цінності, які покладено в основу управління державою. «Довіра може бути виражена в таких компонентах сумісної діяльності, як надання повної інформації щодо ключових питань спільної справи, відкритість кожного з учасників оцінкам і пропозиціям іншого, надання можливості взаємного контролю з ключових питань діяльності» [42, с. 55]. Низький рівень довіри

знижує результативність взаємодії та поступово зводить відносини нанівець. Така тенденція з абсолютною точністю характеризує взаємовідносини і взаємодію трьох секторів в Україні.

Низький рівень довіри до влади погіршує ставлення громадян до інструментарію е-демократії, до е-управління та е-взаємодії. Дієвість мережеских взаємовідносин суб'єктів в управлінні системою надання адміністративних послуг є прямо пропорційною рівню довіри до електронного управління та взаємодіючих елементів, тобто наскільки суб'єкти звернення довіряють електронній взаємодії, електронному документообігу, електронній взаємодії органів державного управління, наданню адміністративної послуги в електронному вигляді, зберіганню результатів такої послуги в електронному вигляді, вжитим заходам, які виключають зловживання персональною та іншою конфіденційною інформацією, впровадженій системі електронних платежів. Електронне урядування відкриває спектр можливостей для громадян у взаємовідносинах з владою, а саме: аналізувати і контролювати, впливати і реагувати, відстоювати і вимагати.

На даний момент державно-управлінська діяльність в електронному вигляді зовсім не скоординована і не узгоджена. Самоціллю такої електронізації виступають тільки комфорт державних службовців та витрачання коштів; жодного відношення до побудови взаємовідносин і взаємодії із суспільством вона не має. Незважаючи на те, що в органах державного управління є чимала кількість комплексних інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, у тому числі державних реєстрів, систем відомчого електронного документообігу тощо, які не сумісні між собою, продовжують упроваджуватися різні технології, стандарти і формати, через що результатом державної діяльності є продукт, який не відповідає духу сучасності. Таким чином, органи державного управління не виконують основних принципів е-демократії – прозорості,

звітності та відкритості, а громадяни позбавлені можливості самостійно вибирати, на що впливати, реагувати і що змінювати [43, с. 55].

До того ж, недостатньо електронізувати управління, необхідно постійно контролювати державно-управлінську діяльність на всіх рівнях. Тільки електронізація і постійна участь громадянського суспільства у цих процесах кардинально змінять ставлення влади до інтересів суспільства. Іншими словами, відбудеться формування паритетних відносин між урядом і громадянами, які ґрунтуватимуться на звітності та відповідальності.

Певною мірою ознаками відсутності будь-якої підтримки громадянського суспільства, що зароджується, з боку державного сектору є відсутність орієнтації в міжнародних тенденціях. Природно, що держслужбовець неспроможний моніторити зміни, що відбуваються в сучасному світі, а тим більше самостійно аналізувати міжнародні тенденції та ініціативно рекомендувати їх державі. Після набуття Україною незалежності вона не зберегла інститут спільноти аналітиків і експертів, які б постійно займалися відстежуванням новацій у світі та адаптацією їх до вітчизняних реалій. Водночас сучасне інформаційне суспільство спроможне самостійно моніторити, адаптувати і розвивати актуальний напрям у своїй державі, вдавшись до такого інструменту, як краудсорсинг. У цьому контексті слід відзначити активно впроваджувані волонтерські проекти з автоматизації взаємовідносин трьох секторів, а саме – системи електронних державних закупівель ProZorro і порталу державних послуг iGov [26, с. 55].

Результати подібної діяльності цілком могли б відстежити такий інструмент взаємодії бізнес-сектору з державним і публічним, як імпаکت-інвестинг, що інтенсивно розвивається в останні роки у передових країнах світу і міжнародні практики якого об'єднуються під всілякими синонімічно-термінологічними інтерпретаціями міжнародної тенденції – соціального інвестування. Імпакт-інвестори не є спонсорами державних програм, благодійниками або волонтерами. Однак вони альтруїстично інвестують у

вирішення соціальних проблем за умови, що їх кошти залишаються в інвестиційній якості. Іншими словами, їх кошти в процесі вирішення соціально значущих проблем конвертуються і повертаються до них у тій самій якості, тобто бізнес-процес спрямований не тільки на примноження прибутку, як це розуміють вітчизняні бізнесмени, але й одночасно на розв'язання соціально значущих завдань. Приклади такого плану діяльності в Україні, на жаль, відсутні.

Зрозуміло, що обраний для інвестування вектор крім соціальної значущості повинен мати потенціальну окупність. Але для розкриття цього потенціалу необхідно створити умови. Інвестування у формування умов, звичайно, не принесе доходу, але воно повинно стати потужним фундаментом для ефективної та результативної діяльності бізнес-сектору, яка в майбутньому компенсує витрати.

Слід також зазначити, що в більшості випадків державні структури ставляться до публічних і бізнес-ініціатив як до тимчасових проявів активності, яким без підтримки з боку влади загрожує тільки провал і зникнення. Таким проектам необхідні державна підтримка, координація, системність у впровадженні, сталість у вдосконаленні як складових основної системи зовнішніх і внутрішніх взаємовідносин влади з громадянами та бізнесом на всіх рівнях.

Таким чином, у трьох секторів є свій інструмент взаємодії: публічний – краудсорсинг, бізнесовий – імпакт-інвестинг, державний – інструментарій е-демократії.

Слід зазначити, що сукупність даного інструментарію дозволяє розмити чіткі межі між секторами. Крім того, мережева взаємодія суб'єктів в управлінні повинна ґрунтуватися насамперед на принципах прозорості, підзвітності та відкритості при дотриманні таких умов [54]:

- 1) наявність кооперативного інтересу у суб'єктів взаємодії;

2) добровільний характер співробітництва суб'єктів та зацікавлених громадян;

3) дотримання паритетності в генеруванні ідей удосконалення управління;

4) наявність довіри як внутрісекторальної, так і міжсекторальної.

Очевидно, що повноцінне функціонування мережевої взаємодії суб'єктів в управлінні системою надання адміністративних послуг дозволить громадянам мобільно реагувати на надзвичайно актуальні проблеми, такі, як:

- попередження корупції в органах державного управління;
- підвищення якості, номенклатури та рентабельності надання адміністративних послуг;
- оптимізація діяльності органів державного управління;
- економія матеріальних і часових ресурсів;
- забезпечення умов для економічного і наукового розвитку;
- забезпечення умов для розвитку цифрової демократії та цифрової довіри.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Стан розвитку електронного надання адміністративних послуг на державному рівні

В Україні з 2016 по 2022 роки відбувається реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [21], одним з напрямом реалізації Концепції закріплено визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг. Аналіз комплексу заходів з цього напрямку свідчить про їх відповідність підходу, запропонованому у дослідженнях ООН щодо стадій розвитку електронних послуг.

Вказаним документом запропоноване наступне визначення електронної послуги: електронна послуга – адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування (ч.1 ст. 17, ч.1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги») [33].

Концепцією передбачено перелік пріоритетних послуг, які запроваджуються в електронній формі першочергово, причому встановлено, що ці послуги мають відповідати третій, четвертій стадії розвитку. У зазначений перелік входять 45 послуг. На сьогодні більша частина з них

надаються повністю в електронному вигляді – напроти такої послуги на Єдиному державному порталі адміністративних послуг є відмітка «онлайн». Для зручності на порталі є окрема сторінка «Послуги онлайн» [13].

Однак, є послуги, які можна замовити онлайн, але отримати їх результат можна лише особисто у паперовому вигляді. І є послуги, замовити які можна лише прийшовши до Центру надання адміністративних послуг або безпосередньо до суб'єкта надання відповідних послуг. Згідно з ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Підсумуємо, що частиною 1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено три способи звернення особи до суб'єкта надання адміністративних послуг для отримання адміністративної послуги [33], а саме:

- безпосередню (суб'єкт звернення напряду звертається до суб'єкта надання адміністративних послуг);
- через центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) (взаємодія між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративних послуг відбувається через адміністратора ЦНАП);
- через Єдиний державний портал адміністративних послуг (взаємодія між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративних послуг здійснюється в електронній формі з використанням мережі Інтернет).

ЦНАП так само як і Єдиний державний портал адміністративних послуг буквально не належать до суб'єктів надання адміністративних послуг. Вони не надають адміністративні послуги безпосередньо, а забезпечують організацію надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Отже, центри надання адміністративних послуг та

Єдиний державний портал адміністративних послуг є альтернативними каналами звернення за адміністративними послугами.

І лише частиною 4 статті 13 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачено можливість здійснювати надання адміністративних послуг адміністратору ЦНАП у випадках, передбачених законом [33]. При цьому Закон визначає, що надання адміністративних послуг безпосередньо адміністратором ЦНАП можливе лише за умови якщо відповідні повноваження будуть закріплені у спеціальному законі. Тобто у цьому випадку адміністратор ЦНАП виступатиме суб'єктом надання адміністративних послуг.

Основними завданнями ЦНАП є [40]:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Крім адміністративних послуг, за рішенням органу, що утворив ЦНАП, у такому центрі також можуть надаватися і неадміністративні послуги, зокрема, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монополіне становище на відповідному ринку

послуг та які мають соціальне значення для населення (вода, тепло, газ, електропостачання тощо).

Важливою умовою отримання результатів послуг в форматі онлайн є наявність у суб'єкта звернення електронного цифрового підпису або іншого інструменту, який підтверджує електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи. Якщо у особи немає електронного цифрового підпису, то згідно з правилами роботи чинних державних електронних сервісів вона може або (1) замовити послугу онлайн, але отримати її результат онлайн не вийде і їй необхідно буде завітати до відповідного органу влади для особистого підписання документів; (2) зареєструватися як користувач на веб-порталі адміністративних послуг, але не зможе засвідчити свою особу і таким чином скористається лише тими сервісами (їх меншість), які не вимагають ідентифікації.

Оскільки електронні адміністративні послуги є частиною електронного урядування, крім згаданої Концепції розвитку електронних послуг, правове регулювання цієї сфери здійснюється також Указом Президента України «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» [44], Стратегією реформування державного управління України на 2022-2025 рр. [48], затвердженої розпорядженням КМУ від 21 липня 2021 р. № 831-р, Концепцією розвитку електронного урядування в Україні [18], схваленої розпорядженням КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р, Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI [23], Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» [35] від 22.05.2003 № 851-IV, Законом України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII [36].

Зокрема, основними завданнями в рамках даного напряму реформи державного управління, що передбачено реалізувати до 2025 р., є [48]:

- забезпечення надання послуг високої якості та формування зручної адміністративної процедури для громадян і бізнесу;

- формування системи професійної та політично нейтральної публічної служби, орієнтованої на захист інтересів громадян;
- розбудова ефективних і підзвітних громадянам державних інституцій, які формують державну політику та успішно її реалізують для сталого розвитку держави.

Основними завданнями моніторингу публічного управління у сфері надання публічних послуг на думку А. Осикової [28, с. 44] є: 1) оцінка практики надання адміністративних послуг, аналіз дотримання стандартів їх надання; 2) виявлення динаміки якості надання послуг; 3) визначення послуг, найбільш проблемних в плані якості їх надання; 4) підготовка пропозицій щодо оптимізації процесу надання адміністративних послуг.

Проблема комплексної системи оцінки ефективності адміністративних послуг актуальна через відсутність сформованих загальноприйнятих моделей моніторингу на державному рівні, а також при переході на нові механізми взаємодії. Функціональна важливість моніторингу полягає у забезпеченні зворотного зв'язку із можливістю виявлення потреб об'єкта управління при оцінці ефективності та результативності обраних методів та інструментів впливу на нього з боку суб'єкта.

Результати огляду впровадження електронних адміністративних послуг на державному рівні представлено на рис. 2.1.

Зупинимося на їх характеристиці.

1. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України. Через Публічну кадастрову карту (e.land.gov.ua) [1] можна отримати 15 електронних послуг, однак для отримання 7 з них необхідна авторизація в особистому електронному кабінеті, 5 електронних послуг доступні без авторизації, окремо виділені 3 електронні послуги для сертифікованих інженерів землепорядників.

Авторизація на порталі Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України можлива за допомогою кількох інструментів ідентифікації

на вибір: ідентифікація з використанням ЕЦП, ідентифікація з використанням BankID Приватбанку (платна), ідентифікація з використанням Mobile ID KS, ідентифікація з використанням BankID НБУ, через Email та пароль.

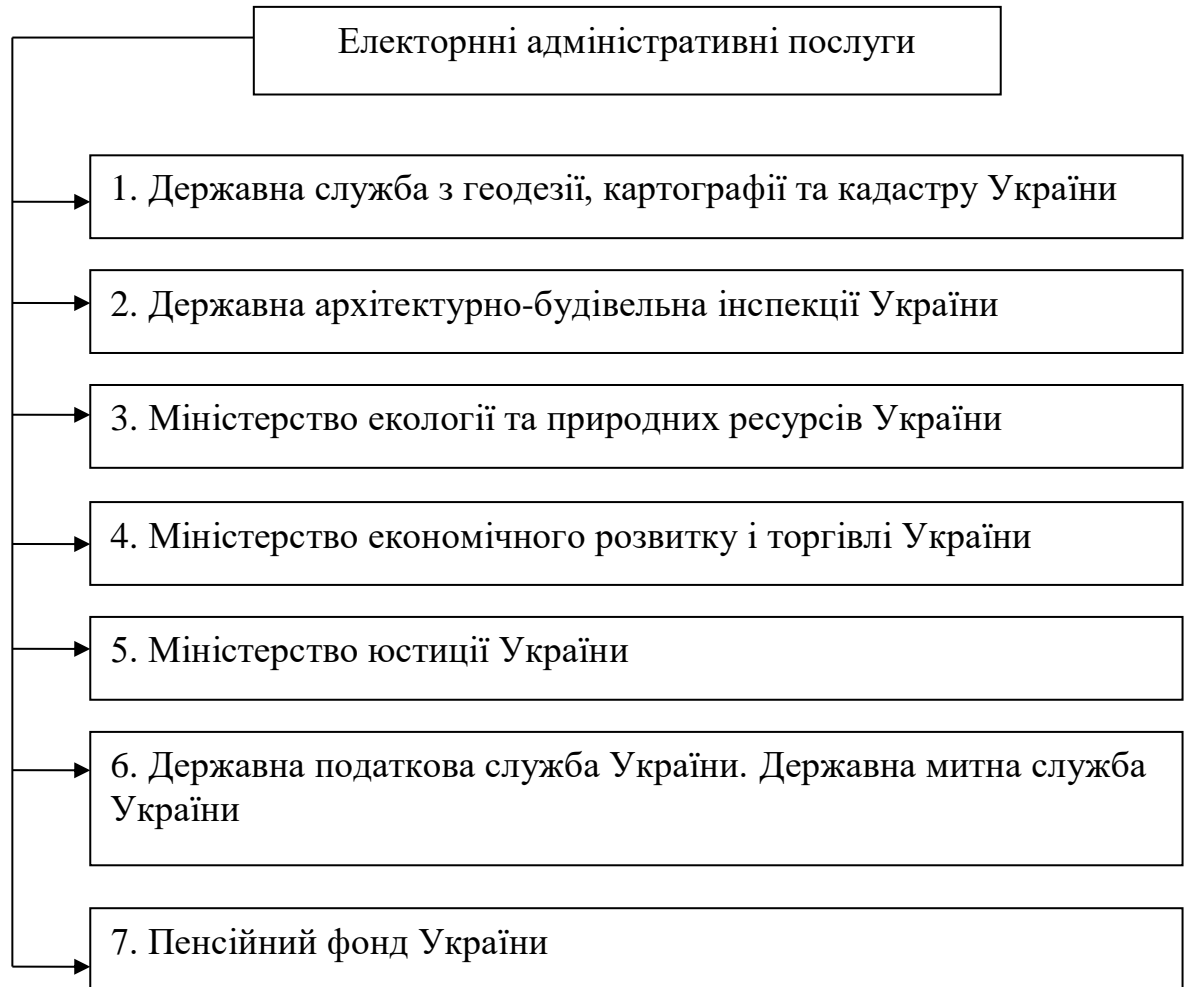


Рис. 2.1 Впровадження електронних адміністративних послуг на державному рівні

Джерело [1]

Зупинімося детальніше на BankID як способу верифікації громадян через українські банки для надання адміністративних та інших послуг через Інтернет. Ідентифікація через BankID нічим не відрізняється від перевірки документів в банках в очному режимі. Ідентифікація з використанням BankID для громадян відрізняється від ідентифікації за допомогою електронного цифрового простотою використання і популярністю, оскільки здебільшого

ЕЦП поширені серед юридичних осіб, а кожна фізична особа на сьогодні володіє банківською карткою.

Правовою основою використання BankID для адміністративних послуг на сьогодні становлять: Закон України «Про адміністративні послуги», Положення про систему BankID Національного банку України, затверджене постановою правління Національного банку України від 17.03.2020 № 32 [38]. Наразі до єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб BankID НБУ підключені «Ощадбанк» та «Радабанк», низка банків знаходиться на різних стадіях підготовки, тестування та підключення до системи [27].

Крім системи BankID НБУ, існує проект Приватбанку, який впроваджує власну систему BankID. Однак, ідентифікації за допомогою BankID Приватбанку недостатньо для відкриття банківського рахунку або проведення інших фінансових операцій, оскільки НБУ дозволив здійснювати банківські операції за допомогою BankID лише у власній системі BankID НБУ. Детальніше про надання банками послуг в мережі Інтернет можна подивитися у правовій літературі [53].

Електронні послуги, доступні після авторизації в особистому електронному кабінеті: відомості Державного земельного кадастру; витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку; відомості про права власності на земельні ділянки; інформація про осіб, що переглядали відомості щодо прав власності на земельну ділянку; довідка з державної статистичної звітності про наявність земель та їх розподіл; подання заяви з надання дозволу на розроблення документації із землеустрою; запит на отримання документації із землеустрою з Державного фонду документації із землеустрою.

Електронні послуги, доступні без авторизації: витяг з Державного реєстру сертифікованих інженерів-геодезистів; витяг з Державного реєстру сертифікованих інженерів-землевпорядників; дублікат кваліфікаційного сертифіката інженера-землевпорядника; отримання кваліфікаційного

сертифіката інженера-землевпорядника; витяг з Державного реєстру оцінювачів з експертної грошової оцінки земельних ділянок.

Електронні послуги для сертифікованих інженерів-землевпорядників: заява про державну реєстрацію земельної ділянки; подання на погодження проекту землеустрою; заява про внесення виправлених відомостей до Державного земельного кадастру.

2. Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Через вебсайт edabi.gov.ua [9] підприємці та громадяни вже можуть скористатися 14 електронними адміністративними послугами: повідомлення про початок виконання підготовчих робіт; повідомлення про зміну даних у повідомленні про початок виконання підготовчих робіт; повідомлення про початок будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорту; повідомлення про зміну даних у повідомленні про початок будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорту; повідомлення про початок будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1); повідомлення про зміну даних у повідомленні про початок будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1); декларація про готовність до експлуатації об'єкта, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорта; внесення змін до декларації про готовність до експлуатації об'єкта, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорта; декларація про готовність до експлуатації об'єкта, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1); внесення змін до декларації про готовність до експлуатації об'єкта, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1); декларація про готовність до експлуатації самочинно збудованого об'єкта, на яке визнано право власності за рішенням суду;

внесення змін до декларації про готовність до експлуатації самочинно збудованого об'єкта, на яке визнано право власності за рішенням суду; отримання ліцензії із будівництва об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з середніми та значними наслідками; внесення змін до переліку видів робіт ліцензії із будівництва об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з середніми та значними наслідками.

Умовою використання електронних послуг Державної архітектурно-будівельної інспекції України є наявність особистого ключа та чинного посиленого сертифіката, які в процесі подання будуть використовуватися для накладання електронного цифрового підпису на форму із декларацією (повідомленням). На поточний момент сервіс підтримує також сертифікати видані центром сертифікації ключів інформаційно-довідкового департаменту Міністерства доходів і зборів України [16].

3. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України. Через веб-портал e-eco.gov.ua [10] надаються 2 електронні адміністративні послуги: подання декларації про відходи та отримання дозволу на відходи (працює в тестовому режимі). Для подання декларації про відходи необхідно мати ключі для накладання електронного цифрового підпису.

4. Електронні адміністративні послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. Єдиний державний портал адміністративних послуг (posluga.gov.ua) запрацював у кінці 2015 замість запланованої дати 1 січня 2014 року, його обслуговує Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. На сьогодні через Єдиний державний портал адміністративних послуг можна отримати електронні адміністративні послуги не тільки в сфері діяльності Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, а у будь-якій сфері життя: громадянство, міграція, переїзд, реєстрація (Реєстри), соціальний захист, природні ресурси та екологія, енергетика,

енергозбереження, сім'я, зовнішньоекономічна діяльність, безпека та захист, освіта та культура, нерухоме майно, транспорт, дорожнє господарство, перевезення, фінансові послуги, податки та декларування та інші.

Отже, як уже згадувалося вище, Єдиний державний портал адміністративних послуг є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Цілями Порталу є:

- впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги;
- надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді.

Надання послуг в електронному вигляді через вказаний веб-портал передбачає [12]: (1) послідовне впровадження послуг в електронному вигляді (по мірі готовності суб'єктів надання); (2) розширення способів ідентифікації одержувачів послуг; (3) впровадження механізмів сплати за послуги.

Для роботи з порталом необхідно пройти процедуру реєстрації в персональному кабінеті та ідентифікації, що має на меті засвідчити автентичність фізичної або юридичної особи за допомогою електронного цифрового підпису та системи ідентифікації Національного банку України Bank ID.

5. Електронні адміністративні послуги Міністерства юстиції України. На сьогодні кількість електронних сервісів, які надаються Міністерством юстиції України, є найбільшою у порівнянні з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. Через Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України (car.minjust.gov.ua) [17] відвідувачам пропонується: отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн; реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді; пошук інформації у державних реєстрах України; користування електронними системами звітності для тих осіб, які

здійснюють спеціалізовану професійну діяльність; участь в електронних торгах арештованим майном тощо.

У Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України є можливість скористатися такими державними реєстрами, інформаційними системами та електронними послугами:

1) На порталі «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (<https://dracs.minjust.gov.ua/>) [2] реалізовані можливості: запису на прийом до відділу ДРАЦС у зручний час, задати питання в онлайн режимі, подати заяви на реєстрацію актів цивільного стану. Однак, отримати результат послуги можна лише особисто.

2) На порталі реалізована можливість доступу до реєстрів, які обслуговує Міністерство юстиції України: державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний реєстр підприємств щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство, Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Реєстр громадських об'єднань, Державний реєстр друкованих ЗМІ та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності, Єдиний реєстр громадських формувань, Єдиний реєстр арбітражних керуючих, Єдиний державний реєстр судових рішень, Електронний реєстр апостилів, Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні правопорушення, Єдиний державний реєстр осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади», Єдиний державний реєстр нотаріусів.

Щоб отримати інформацію (довідки, витяги) з перелічених реєстрів необхідно бути зареєстрованим користувачем Кабінету електронних сервісів (mail.gov.ua). Додатково певні сервіси Кабінету передбачають надання інформації лише тим користувачам, які підтвердили свою особу за допомогою ЕЦП.

3) «Електронний суд» надає можливість сплати судового збору онлайн, отримання інформації щодо стадій розгляду судових справ, доступу до

Єдиного державного реєстру судових рішень, надсилання процесуальних документів електронною поштою учасникам судового процесу, надсилання судової повістки у вигляді SMS-повідомлень, оприлюднення відомостей у справах про банкрутство.

4) «Електронний цифровий підпис»: реалізована можливість замовити електронного цифрового підпису.

5) «Інформаційні системи» надає можливість пошуку законодавчих документів українського та міжнародного законодавства, проектів нормативно-правових актів, а також пошук і завантаження шаблонів документів (заяв, договорів, інших юридичних документів).

6) Прийом громадян у режимі відеоконференції (працює у тестовому режимі). Кабінет електронних сервісів надає можливість громадянам зустрітися з керівництвом державних установ та відомств України за допомогою відеоконференції: передбачені спілкування з посадовою особою в режимі реального часу, обмін за необхідності документами, файлами, аудіозаписами та будь-якою іншою інформацією у цифровому форматі.

7) Електронна торгівля. Передбачено можливість проведення он-лайн аукціонів з продажу арештованого майна. На час написання статті сервіс не працює [11].

Для повноцінного користування електронними сервісами Міністерства юстиції України необхідно зареєструватися на відповідному сайті, таким чином створюється особистий обліковий запис. Увійти в особистий Кабінет електронних сервісів можна також з використанням ЕЦП, а в майбутньому і за допомогою BankID (тестовий режим).

Аналіз електронних сервісів Міністерства юстиції України дозволив зробити такі висновки: 1) для користування певними послугами (наприклад, отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі on-line) достатньо створення особистого облікового запису, але отримання інших послуг вимагає підтвердження особи за допомогою ЕЦП; 2)

електронні адміністративні послуги, що надаються Міністерством юстиції України, можна отримати і на Єдиному державному порталі адміністративних послуг (poslugu.gov.ua), який відсилає до Кабінету електронних сервісів.

6. Електронні сервіси Державної податкової служби України та Державної митної служби України, які одні з перших в Україні розпочали розвивати електронні послуги та сервіси для платників податків. Електронні сервіси, що надаються Державною фіскальною службою України, поділяються на: електронні сервіси, розміщені на офіційному веб-порталі ДФС sfs.gov.ua; електронні сервіси, які надаються через «Єдине вікно подання електронної звітності; електронну звітність [11].

До електронних сервісів, розміщених на офіційному веб-порталі ДФС sfs.gov.ua, належать: загально-доступний інформаційно-довідковий ресурс» (ЗІР), «Електронний кабінет платника податків», «Дізнайся більше про свого бізнеспартнера», «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку», «Електронна звітність», «Реєстр страхувальників», «Анульована реєстрація платників ПДВ2», сервіс «Пульс» (Можливість цілодобового повідомлення про неправомірні дії або бездіяльність працівників ДФС), «Декларування online», «Митна статистика», «Акредитований центр сертифікації ключів», «Електронна митниця», Дані Реєстрів волонтерів АТО. Електронні сервіси, які надаються через «Єдине вікно подання електронної звітності, охоплюють: перелік із 14 сервісних запитів на отримання відомостей з Реєстру платників ПДВ, Єдиного реєстру податкових накладних тощо; електронні сервіси для платників податків в системі електронного адміністрування ПДВ (10 сервісних запитів). Згідно з інформацією офіційного вебсайту Державної фіскальної служби України, більше 90 % платників ПДВ та майже 80 % платників Єдиного соціального внеску звітують в електронній формі.

7. Електронні послуги Пенсійного фонду України. Електронні послуги, які може отримати користувач на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України (portal.pfu.gov.ua) [32] після реєстрації: послуга надання

електронних документів (довідка про доходи пенсіонера для субсидії; довідки про доходи пенсіонера; індивідуальні відомості про застраховану особу (довідка ОК-5); витяг з Реєстру застрахованих осіб (РЗО). Результатом отримання послуги є надсилання образу документу у вигляді pdf-довідки та електронного документу, підписаний ЕЦП ПФУ, який, згідно з чинним законодавством, є аналогом паперового документу, підписаного відповідальною особою в органі ПФУ. перегляд електронної пенсійної справи.

На перегляд надаються такі дані з електронної пенсійної справи [11]:

- основні дані (номер пенсійної справи/особового рахунку, дата відкриття особового рахунку, вид пенсії, орган ПФУ призначення пенсії, дата призначення);
- адресні дані (адреса реєстрації та адреса фактичного місця проживання);
- довідка по зарплаті, що врахована при призначенні/перерахунку пенсії;
- довідка про стаж, врахований для визначення права на пенсію;
- довідка про стаж, врахований для розрахунку пенсії. отримання відомостей про себе з Реєстру застрахованих осіб ПФУ (РЗО); перегляд даних страхувальника з Єдиного реєстру страхувальників; перегляд звернень, поданих особою до органів ПФУ; перегляд страхувальником власних звітних даних; запис на прийом до органів ПФУ; можливість подання скарг; подання заяв на призначення, перерахунок пенсії; запит на підготовку паперових документів; запит на отримання документів.

Для отримання низки електронних послуг достатньо зареєструватися на вебпорталі Пенсійного фонду України, однак для більшості послуг умовою є наявність ЕЦП.

За відсутності електронного цифрового підпису для реєстрації на порталі необхідно звернутися до територіального органу Пенсійного фонду та оформити заяву на реєстрацію (її теж можна роздрукувати з порталу,

заповнити вдома і принести територіальному органу Пенсій-ного фонду), маючи при собі паспорт та ідентифікаційний код. За наявності електронного цифрового підпису візит до територіального органу Пенсійного фонду не потрібен, реєстрація здійснюється через портал.

Відмітимо, що на порталі електронних послуг Пенсійного фонду України передбачено, що у майбутньому можна буде здійснити вхід до свого особистого кабінету не лише з використанням ЕЦП, але й за допомогою електронного пенсійного посвідчення і токена.

До речі, цифрові технології та онлайн сервіси поширюються не лише на центральному рівні, місцева влада також опікується питаннями впровадження smart-технологій у життя регіонів. Так, в світі давно відома концепція «розумного міста», яка є найбільш прогресивним способом організації та розвитку міського простору.

«Smart city» передбачає використання цифрових технологій, які надають доступ до різноманітних показників у місті. Головний тренд в удосконаленні міста – використання Big Data. Здійснюючи постійний моніторинг, влада виявляє проблемні місця, і визначає можливості покращення умов існування в місті і підвищення комфорту життя всіх мешканців.

При цьому, основними викликами у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади є [49, с. 9]:

- брак фінансових, матеріальних, кадрових ресурсів для належної організації надання адміністративних послуг. У муніципальному секторі це пов'язано з тим, що абсолютна більшість муніципальних адміністративних послуг є безоплатними для замовників. На нашу думку доцільно запровадити хоча б частково компенсаційні розміри адміністративних зборів;
- недостатньо узгоджене законодавство, в тому числі покладення обов'язків з виконання делегованих державних повноважень без фінансового забезпечення, брак методологічного супроводу при впровадженні новацій та навіть недостатність конструктивної співпраці з боку окремих центральних

органів виконавчої влади. Особливо це відчутно стало при включенні до надання через ЦНАП так званих «базових» послуг, які де-юре є компетенцією органів виконавчої влади;

- фактор «першої особи», тобто недостатнє розуміння міським (селищним, сільським) головою, іншими керівниками суті проблематики адміністративних послуг і вжиття необхідних заходів для зміни ситуації. Як правило, без дієвої підтримки таких осіб позитивних змін досягти неможливо.

Слід також згадати і про думку Лазор О. Я. [23, с. 112] щодо визначенні найбільш складних недоліків надання адміністративних послуг в Україні:

- перекладення обов'язків адміністративних органів із збирання довідок або погодження документів на споживачів;
- необґрунтоване справляння плати або необґрунтовано великі розміри плати за надання окремих видів послуг;
- встановлення незручного графіка прийому громадян;
- неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг;
- ставлення до приватної особи як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил.

Найважливішим завданням реформи та впровадження доктрини послуг є саме зміна ставлення влади до особи. Переважна більшість незручностей створюється власне адміністративними органами, оскільки ними неналежно виконуються вимоги законодавства.

2.2. Організаційні аспекти діяльності Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області

Наказом № 1424 від 07.11.2015 р. «Про затвердження Положення про Регіональний сервісний центр ГСЦ в Хмельницькій області», на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства

внутрішніх справ» затверджено Положення про регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Хмельницькій області. Згідно Положення про регіональний сервісний центр МВС в Хмельницькій області визначено наступне:

1. До основних функцій ТСЦ МВС належить 32 позиції, починаючи із надання платних та безоплатних послуг та завершуючи виконанням інших функцій, відповідно до чинного законодавства. Серед основних функцій та послуг сервісних центрів МВС – видача та обмін посвідчень водія, реєстрація та перереєстрація транспортних засобів, видача та зберігання номерних знаків, а також оформлення дозволу на перевезення небезпечних вантажів. На базі сервісного центру можна скласти іспит для отримання права керування транспортними засобами. Повний перелік послуг.

2. До прав ТСЦ МВС відносяться 5 пунктів, а саме:

- відповідно до чинного законодавства створювати, збирати, обробляти, зберігати, знищувати інформацію на паперовій та електронних носіях, необхідну для здійснення його повноважень та ведення Єдиного державного реєстру МВС, а також надавати зазначену інформацію, використовуючи для цього систему електронного документообігу, автоматичні засоби управління, електронний цифровий підпис;
- запитувати та одержувати відповідно до чинного законодавства інформацію, необхідну для здійснення його повноважень, від державних органів влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності та їх посадових осіб;
- відповідно до чинного законодавства вносити зміни або виправлення до інформації, що міститься в Єдиному державному реєстрі МВС, володільцем якого є МВС;
- скликати наради для організації належного виконання покладених на нього завдань;
- користуватися інформаційними базами даних органів влади, доступ до яких передбачений законодавством, державною системою

урядового зв'язку та іншими технічними засобами у визначеному чинним законодавством порядку.

ТСЦ МВС організовує свою роботу відповідно до вимог законодавства України та правил внутрішнього розпорядку. Головний сервісний центр МВС здійснює надання платних і безоплатних послуг, віднесених до компетенції Міністерства внутрішніх справ, а також бере безпосередню участь у реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг. У межах своїх повноважень Головний сервісний центр МВС здійснює співробітництво з міжнародними організаціями та профільними закладами іноземних держав з питань, що належать до компетенції системи сервісних центрів МВС, а також вивчення, узагальнення та поширення в передового досвіду в зазначеній сфері.

Місією діяльності ТСЦ МВС є девіз - «Ми працюємо з людьми та для людей, зміцнюючи довіру до державних послуг». При цьому бачення щодо функціонування є те, що сервісні центри МВС – лідер з надання державних послуг. В основі їх успіху – люди, ефективність рішень та передові технології.

Наразі в Україні функціонує 156 сервісних центрів. З метою виконання покладених на нього завдань та функцій Головний сервісний центр МВС взаємодіє з центральними органами виконавчої влади та іншими органами державної влади, установами, організаціями, до компетенції яких належать питання, пов'язані з роботою системи сервісних центрів МВС. Система сервісних центрів МВС включає Головний сервісний центр, регіональні сервісні центри областей, Автономної Республіки Крим та міст Києва і Севастополя, а також територіальні сервісні центри МВС, які на правах відділів входять до складу відповідних регіональних сервісних центрів. Перелік послуг ТСЦ МВС наведено на офіційному сайті, їх систематизація має наступний вигляд, табл. 2.1.

Таблиця 2.1.

Перелік послуг ТСЦ МВС

Група послуг	Назва послуг
Допуск водіїв до керування транспортними засобами	<p>Видача посвідчення водія на право керування транспортними засобами.</p> <p>Видача тимчасового реєстраційного талона на право керування транспортним засобом (за заявою власника або за дорученням).</p> <p>Видача міжнародного посвідчення водія</p>
Допуск транспортних засобів до участі у дорожньому русі	<p>Вибракування транспортного засобу</p> <p>Реєстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів з видачею свідоцтва про реєстрацію та номерних знаків, зняття з обліку транспортного засобу з видачею облікової картки та номерних знаків для разових поїздок</p> <p>Видача номерних знаків для разових поїздок суб'єктам господарювання, поставленим на облік у ГСЦ МВС</p> <p>Оформлення дозволу на видачу документів, транзитних номерних знаків, пов'язаних з придбанням або реалізацією транспортних засобів та кузовів (рам)</p> <p>Видача свідоцтва про реєстрацію колісних транспортних засобів у зв'язку з його пошкодженням або непридатністю, внесенням змін до реєстраційного документа або для виїзду за кордон</p> <p>Видача висновку щодо можливості дублювання (нанесення) ідентифікаційних номерів транспортних засобів</p>
Діяльність, пов'язана з реалізацією транспортних засобів	<p>Перевірка суб'єктів господарювання щодо відповідності матеріально-технічної бази та документації встановленим вимогам до діяльності, пов'язаної з реалізацією транспортних засобів, з видачею акта (висновку)</p>
Погодження конструкцій транспортних засобів	<p>Розгляд проектів нормативно-технічної документації щодо погодження проектів конструкції транспортних засобів в частині дотримання вимог щодо забезпечення безпеки дорожнього руху з видачею свідоцтва про погодження конструкції</p> <p>Проведення перевірки відповідності самостійно сконструйованого, конфіскованого транспортного засобу, право власності на який встановлено за рішенням суду, або такого що визнаний в встановленому порядку безхазяйним, або такого, що за правом спадкування перейшов у власність держави або подарований державі власником, вимогам безпеки дорожнього руху, нормам і стандартам з видачею висновку</p> <p>Оформлення та видача погодження (висновку) на заміну номерного агрегату транспортного засобу, а також на переобладнання транспортного засобу без заміни номерних агрегатів</p> <p>Організації з оцінки відповідності переобладнання транспортних засобів</p>
Перевезення небезпечних вантажів	<p>Видача свідоцтва про допуск транспортних засобів до перевезення небезпечних вантажів</p>

	Видача свідоцтва про підготовку водіїв транспортних засобів, що перевозять небезпечні вантажі (із складанням іспитів) Видача свідоцтва про підготовку уповноваженого з питань безпеки перевезень небезпечних вантажів (із складанням іспитів)
Використання спеціальних сигнальних пристроїв	Оформлення та видача дозволу на встановлення і використання на транспортних засобах спеціальних звукових та/або світлових сигнальних пристроїв синього чи жовтого кольору
Номерні знаки. Виготовлення та зберігання	Виготовлення макетів індивідуальних номерних знаків транспортних засобів, які виготовляються на замовлення власників транспортних засобів, з видачею номерних знаків Відповідальне зберігання номерних знаків транспортних засобів, знятих з обліку для подальшого закріплення за іншими транспортними засобами цього ж власника
Довідка про несудимість	Отримання фізичними особами довідок про притягнення до кримінальної відповідальності, відсутність (наявність) судимості або обмежень, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України

Джерело [46]

Згідно посадової інструкції адміністратора Регіонального сервісного центру ГСЦ в Хмельницькій області, зазначено наступне:

- адміністратор призначається на посаду і звільняється з посади наказом начальника регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Хмельницькій області відповідно до ЗУ «Про державну службу» з дотриманням вимог Кодексу законів про працю України та чинного законодавства про працю;
- адміністратор безпосередньо підпорядковується начальнику територіального сервісного центру ГСЦ МВС в Хмельницькій області;
- перелічено 28 напрямів завдань та обов'язків адміністратора, починаючи із п. 1) понесення персональної відповідальності за дотриманням встановленої процедури державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на щасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок, моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів, та завершуючи п. 28 – виконання інших повноважень, визначених законодавством.
- визначено, що адміністратор має права та несе відповідальність.

РОЗДІЛ 3

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ РЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ ГСЦ МВС У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1. Оцінка якості надання адміністративних послуг в Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області

Враховуючи специфіку діяльності Міністерства внутрішніх справ, І.П. Голосніченко висловлює істотні й обґрунтовані пропозиції стосовно відмінностей публічних, управлінських та адміністративних послуг, тим самим уточнюючи розуміння сутності управлінських послуг органів внутрішніх справ (ОВС) [3, с. 125]. При цьому І.П. Голосніченко акцентує увагу на тому, що послуги, які надаються органами і підрозділами внутрішніх справ, є публічними послугами. Найбільша частина цих послуг є адміністративними, тобто такими, що базуються на діях підрозділів Міністерства внутрішніх справ як складової частини ОВС, які мають управлінський характер, або при їх вчиненні застосовуються заходи примусу, врегульовані адміністративним правом та направлені на створення умов щодо задоволення приватних осіб [3, с. 85].

До ознак послуги ОВС слід віднести [3, с. 88]:

- 1) ці послуги безпосередньо пов'язані із суспільною функцією держави у сфері внутрішніх справ;
- 2) надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів або виконання покладених на них нормативними правовими актами обов'язків у сфері внутрішніх справ держави;
- 3) ці послуги надаються переважно за зверненням приватних фізичних і юридичних осіб;

4) повноваження органу (підрозділу) внутрішніх справ щодо надання певного виду послуг визначається законом;

5) ці послуги не пов'язані із владно-розпорядчими повноваженнями ОВС;

6) для отримання такої послуги споживачем йому необхідно виконати певні вимоги, визначені законом.

На подальший розвиток сфери адміністративних послуг спрямована Програма запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади України, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 614. Вказаною Програмою передбачено поліпшення якості управлінської діяльності органів публічної влади відповідно до європейських і національних стандартів. Впровадження системи управління якістю повинно сприяти адаптації державного апарату до потреб суспільства, посиленню впливу громадянського суспільства на процеси вироблення державної політики. А оскільки сама система управління якістю передбачає постійний вимір рівня задоволення споживачів, механізм якого спрямований на побудову зворотного зв'язку та аналіз отриманих даних, перегляд процесів системи та їхнє подальше удосконалення, то стандарт є, з одного боку, ресурсом для самооцінки, а з іншого - інструментом підтримки процесу розвитку громадянського суспільства [43].

При визначенні стандартів якості надання послуг Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області, у відповідності із Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [19], на нашу думку, можна враховувати наступні критерії:

1) результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі. Цей критерій стосується безпосередньо кінцевого результату відповідної адміністративної послуги, тобто, адміністративного акту. Так, у разі прийняття позитивного рішення про надання суб'єкту звернення адміністративної послуги, результат

адміністративної послуги повинен відповідати нормативно встановленій формі, не мати виправлень та помарок. Крім того, у разі відмови в наданні адміністративної послуги уповноважений орган зобов'язаний надати обґрунтоване пояснення із зазначенням відповідних підстав, а також, у разі необхідності задовольнити законні вимоги одержувача послуги щодо відшкодування витрат;

2) своєчасність – згідно зі статтею 5 Закону України «Про адміністративні послуги» надання адміністративної послуги має здійснюватися виключно в установлений законом строк [33], який визначається відповідним спеціальним законодавством України (при отриманні ліцензійних послуг у сфері обігу зброї – Законом України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [41]) або законодавством про звернення громадян [42] (при отриманні відповідних дозвільних послуг);

3) доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою. Цей критерій передбачає територіальну наближеність адміністративного органу до одержувачів послуг; наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзних шляхів і місць паркування для транспортних засобів фізичних та юридичних осіб; можливість вільного (безперешкодного) доступу до приміщення адміністративного органу; можливість безперешкодного одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу [43];

Критерій доступності доволі змістовний і, як вважає В. Занфіров, також включає – наявність необхідної інформації про орган, який надає відповідні адміністративні послуги, її достатність (повноту) та коректність; різноманітність і доступність джерел такої інформації, зокрема можливість отримання інформації за телефоном або електронною поштою; територіальну наближеність органу до споживачів послуг; справедливий (обґрунтований)

розмір плати за адміністративну послугу (якщо послуга є платною) [15]. При цьому, розмір плати за бланкову продукцію та супутні дії, пов'язані з друкуванням і копіюванням документів, повинні закладатися у вартість відповідної адміністративної послуги.

До вказаного переліку слід додати наявність спеціального устаткування для використання інвалідами та особами з вадами опорно-рухового апарату, а також зразків заповнення відповідних бланків. Такі бланки мають бути стандартизованими з мінімальним обсягом інформації для заповнення одержувачем послуги. Більшість інформації має подаватися у друкованому вигляді для вибору і підкреслення необхідного, що, по-перше, спростить процес надання послуги для всіх учасників відповідних правовідносин, і, по-друге, зменшить кількість помилок і необґрунтованих відмов під час надання адміністративних послуг. Щодо цього треба зазначити, що для вирішення проблем зручності адміністративних послуг необхідні певні, інколи досить значні, фінансові витрати, що безпосередньо впливає на якість та оперативність їх вирішення. Отже, мова має йти не про однаково низьку плату за надання послуг, а про адекватність такої плати обставинам, що пов'язані з її наданням;

4) з доступністю тісно пов'язаний критерій зручності, адже зручність життя є однією з ознак цивілізації та являє собою урахування інтересів і потреб одержувачів адміністративних послуг у процесі організації їх надання.

Критерій зручності передбачає можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою (через центри надання адміністративних послуг та Єдиний державний портал адміністративних послуг [33]). Центри надання адміністративних послуг діють відповідно до принципу «єдиного вікна», коли приватна особа подає до органу влади заяву та необхідний мінімум документів, а збір довідок, проведення погоджень та інші процедури здійснюються самою публічною адміністрацією [33];

5) відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях і буклетах. Критерій відкритості передбачає наявність інформації стосовно процедури надання певної послуги, переліку документів для її отримання, розміру та порядку оплати адміністративної послуги, про посадових осіб, відповідальних за надання певних видів адміністративних послуг [43];

6) простота - вимоги, які ставляться до приватної особи для отримання послуги, повинні бути обґрунтованими і найпростішими. Спілкування між адміністративними органами (погодження, експертизи, повідомлення) повинно здійснюватися переважно всередині адміністрації, без залучення особи. При вдосконаленні правового регулювання необхідно максимально спростувати правила і порядок надання послуг;

7) професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу [43]. Професійність, як зазначають фахівці Центру політико-правових реформ, - це рівень кваліфікації працівників адміністративного органу, виявлений при наданні адміністративних послуг, зокрема, знання та дотримання процедури надання послуг, наявність навичок по роботі з суб'єктами звернення тощо. Професійність працівника також знаходить свій прояв у обґрунтованості вимог, що висуваються до суб'єкта звернення, конкретності та коректності зауважень по суті звернення, неупередженості тощо [50, с.33]

8) рівність - адміністративний орган повинен однаково (однаково доброзичливо) ставитися до всіх споживачів адміністративних послуг. Це також означає, що однакові справи повинні вирішуватись однаково, в однаковий строк, з однаковими вимогами тощо;

9) мінімальна (справедлива) вартість - особа не повинна відчувати себе ошуканою державою. Вартість послуги, за загальним правилом, не повинна

перевищувати вартості фактичних витрат на надання цього виду послуг. Стандартом також має бути визначення плати за адміністративну послугу в фіксованому розмірі централізовано (це означає, що послуга коштує однаково в різних місцевостях держави тощо). Сюди ж можна включати зручність оплати;

Необхідно також зазначити, що незалежно від того, яким способом відбувається спілкування приватної особи – суб'єкта звернення у сфері надання адміністративних послуг з адміністративним органом, як зазначається у публікаціях Центру політико-правових реформ, важливим у цьому аспекті, особливо в українських умовах, є повага до особи [50, с.32]. Зазвичай даний критерій є досить суб'єктивним, адже у більшості випадків ґрунтується на власному життєвому досвіді споживача. Проте, можуть бути і цілком об'єктивні підстави для оцінювання якості надання адміністративних послуг за даним критерієм, зокрема, якщо він включатиме не лише шанобливе (ввічливе) ставлення до особи, але й дотримання принципу рівності, недискримінаційності, тобто заборони надання привілеїв чи інших переваг, а також невиправданого встановлення обмежень [20]. Тобто, адміністративна послуга повинна надаватися однаково якісно для всіх споживачів в однаковий термін, із однаковими вимогами до кожного споживача, якщо інше на передбачено чинним законодавством України.

Сьогодні в працівників Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області, уповноважених надавати адміністративні послуги, що безпосередньо контактують із громадянами (суб'єктами звернення), можна побачити «бейджі» з власним іменем і посадою, що має підвищити їх відповідальність [14, с.33]. На нашу думку, цей захід може бути дієвим тільки за умови високого рівня загальної культури суспільства, тобто ставлення суспільства та відповідно, оцінка суспільством поведінки кожного індивіда. У цьому разі, кожна конкретна особа, у даному випадку суб'єкт надання

адміністративної послуги, буде співставляти свої дії, або наміри із загально прийнятою моделлю.

Отже, враховуючи вищенаведені критерії якості надання адміністративних послуг, спробуємо промоніторити їх стан на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

Отже, Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області щоквартально здійснюється порівняльна характеристика діяльності підрозділів за технологічними операціями, а саме визначається:

- завантаженість підрозділів у порівнянні звітних періодів за екзаменаційною діяльністю;
- завантаженість підрозділів у порівнянні звітних періодів за реєстраційною діяльністю.

Загалом Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області протягом 2021 року по екзаменаційній діяльності проведено 89 967 технологічних операцій, при цьому 45 960 операцій. При цьому протягом I кварталу 2022 року даний сервісний центр виконав 8715 технологічних операцій. Помісячна розшифровка завантаженості Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області за технологічною операцією екзаменаційна діяльність наведено на рис. 3.1.

Наразі проаналізуємо ще одну технологічну операцію – реєстраційну діяльність. Протягом 2021 року Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС у Хмельницькій області по реєстраційній діяльності виконав 53648 технологічних операцій, при цьому 34779 операцій. В той же час протягом I кварталу 2022 року даний сервісний центр виконав 6178 технологічних операцій. Помісячна розшифровка завантаженості Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області за технологічною операцією реєстраційна діяльність наведено на рис. 3.2.

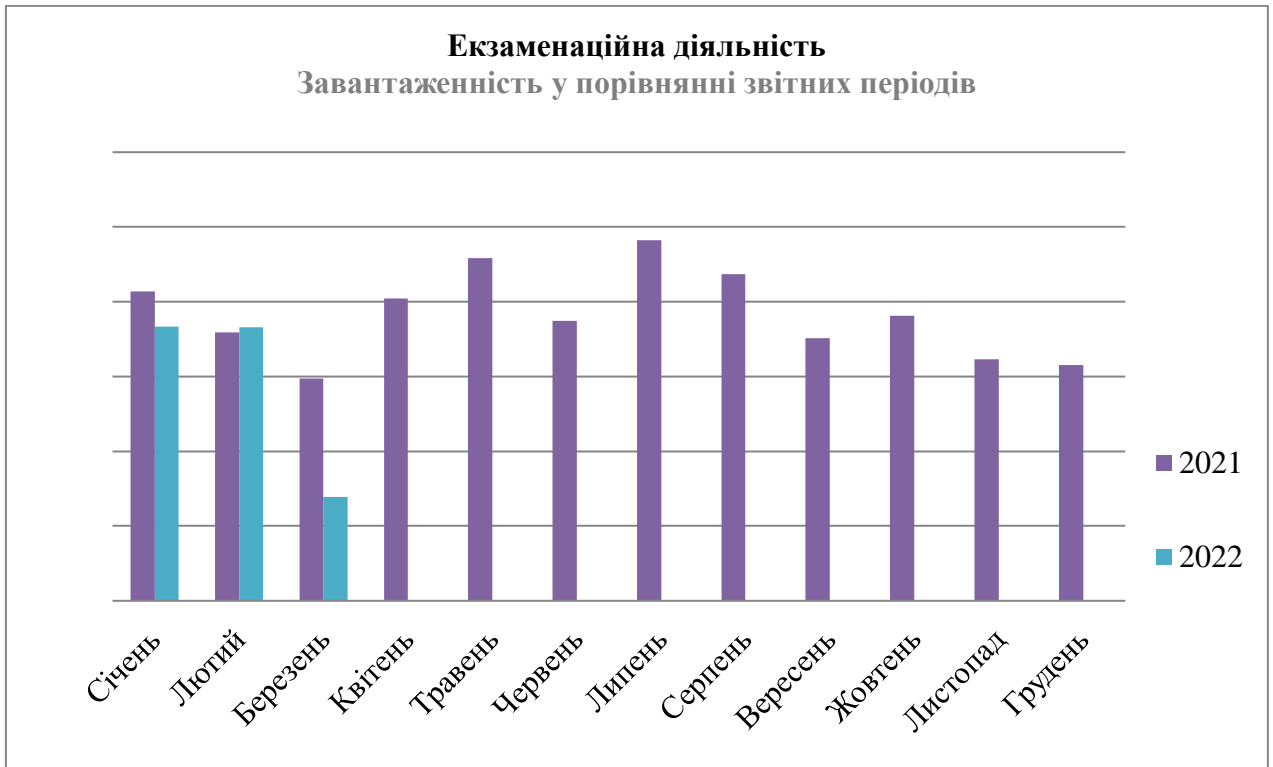


Рис. 3.1 Екзаменаційна діяльність Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області протягом січня 2021 – березня 2022 року.

Джерело [Статистичні дані центру]

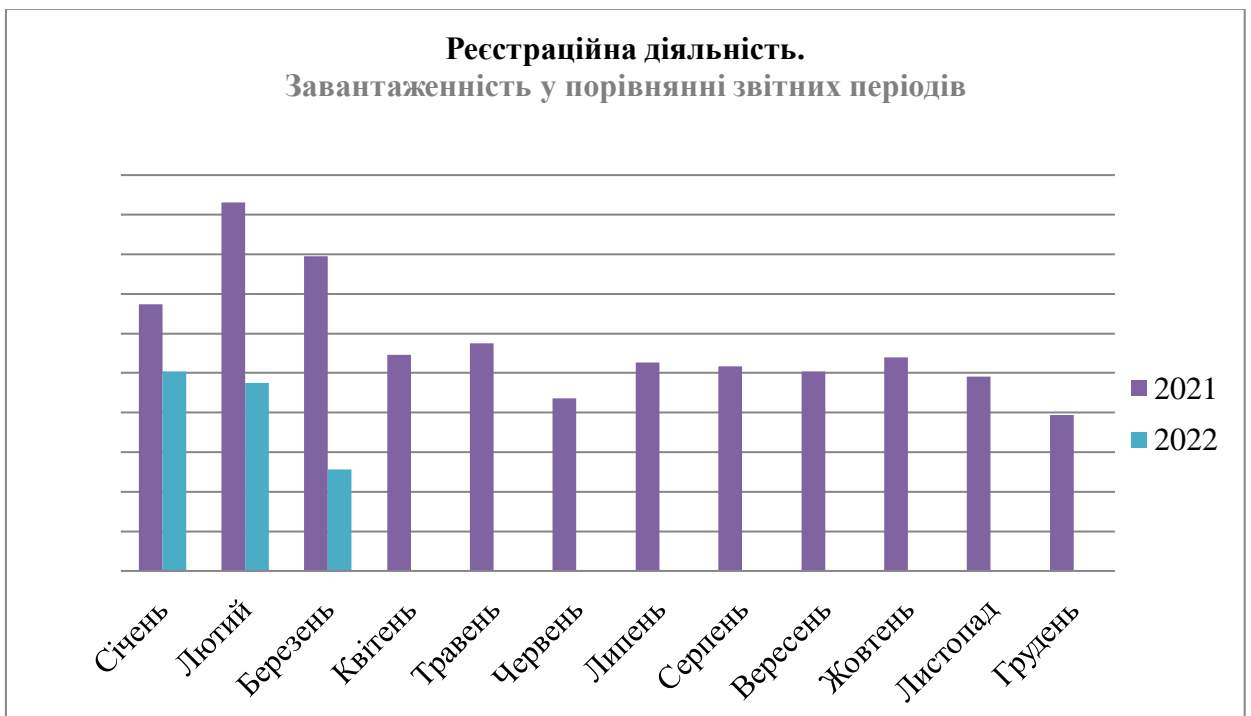


Рис. 3.2 Реєстраційна діяльність Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області протягом січня 2021 – березня 2022 року.

Джерело [Статистичні дані центру]

Таким чином, високий рівень завантаженості Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області щодо надання двох різновидів технологічних операцій (екзаменаційна та реєстраційна діяльність) вказує на наявність таких характеристик якості надання адміністративної послуги як: результативність (надання адміністративної послуги кінцевому споживачу); доступності (можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою); відкритості (одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на веб-сайті); простоти та зручності (можливість подачі заявки в онлайн-режимі)

Аналізуючи завантаженість Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області у розрізі днів тижня, стає відомим, що:

- протягом 2021 року найбільшим попитом серед одержувачів адміністративних послуг була середа, де максимально використовувався трудових ресурс центру та спрямовувався на всі різновиди діяльності: проведення теоретичних та практичних іспитів, видачу посвідчень та реєстраційної діяльності (рис. 3.3).

- протягом I кварталу 2022 року найбільшим попитом серед одержувачів адміністративних послуг була: п'ятниця – для проведення теоретичних іспитів; четвер – для проведення практичних іспитів та видачі посвідчень; середа – для здійснення реєстраційної діяльності (рис. 3.4).

Розглядаючи технічну операцію з екзаменаційної діяльності, необхідно зупинитися на таких критеріях оцінки якості цієї адміністративної послуги як своєчасність, яка відображається в регламентованій видачі посвідчень водія (вперше або заміні з відкриттям категорії).

Як свідчить інформація щодо екзаменаційної діяльності РСЦ МВС за 2021 рік (поденно), при загальній кількості виданих посвідчень водіям на рівні 14720 одиниць, посвідчення водія з відкритою категорією отримали 2764 осіб (або 18,8% від загальної кількості) в результаті одночасного проходження

практичних іспитів та видачі посвідчення водія вперше. При цьому 11956 осіб (14720-2764) отримали посвідчення за результатами теоретичних іспитів.

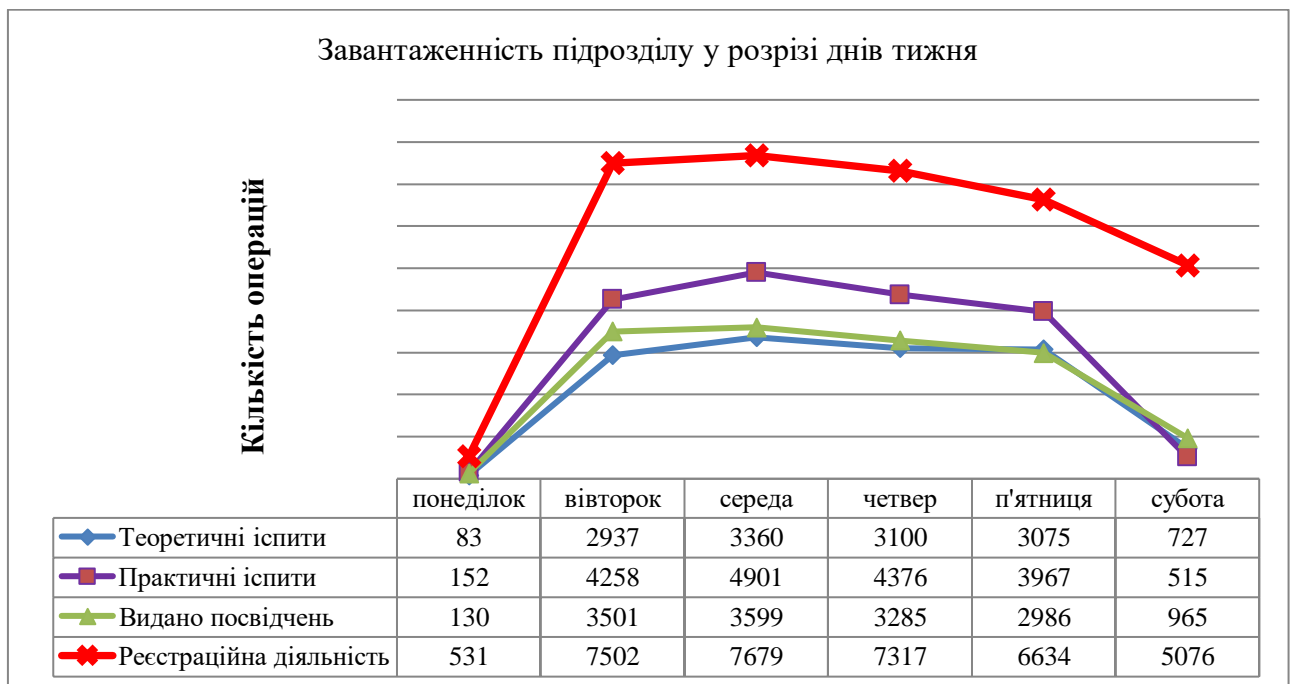


Рис. 3.3 Завантаженість Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області у розрізі днів тижня протягом 2021 року.

Джерело [Статистичні дані центру]

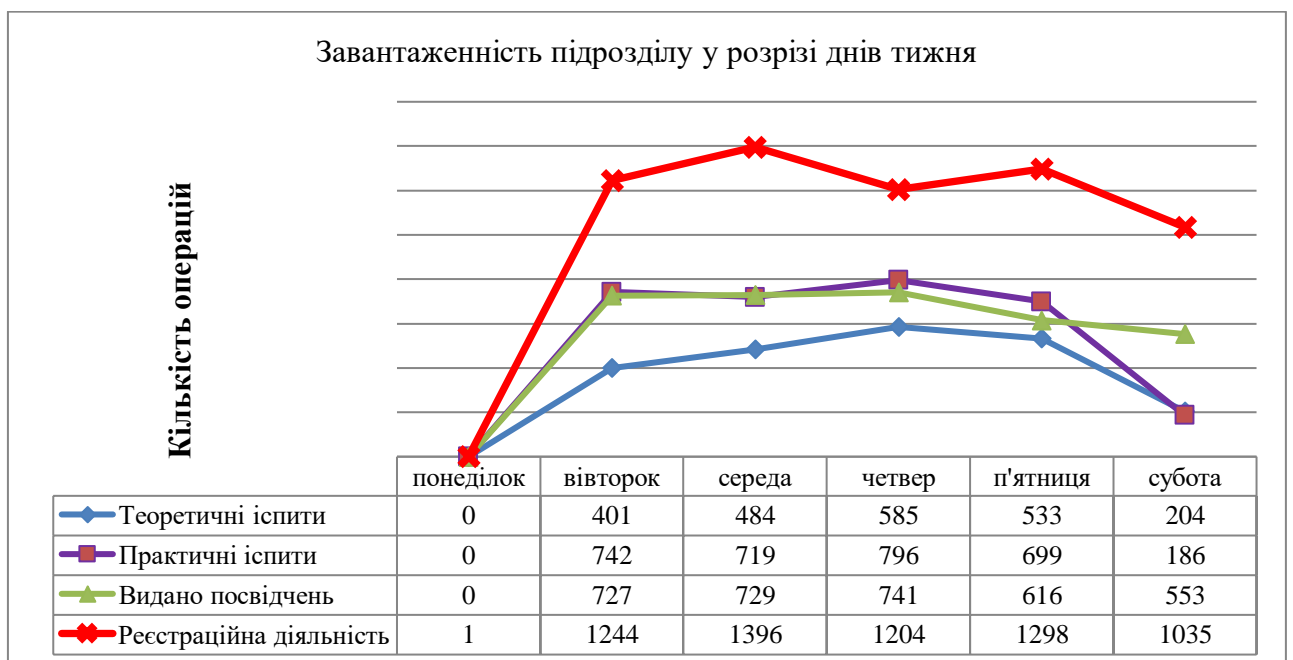


Рис. 3.4. Завантаженість Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області у розрізі днів тижня протягом I кварталу 2022 року.

Джерело [Статистичні дані центру]

Іншою є ситуація у I кварталі 2022 року, протягом якого видано 3366 одиниць посвідчень водія, в тому числі з відкритою категорією 385 посвідчень осіб (або 11,4% від загальної кількості), вперше видано посвідчення водія 1183 особам (або 35,1% від загальної кількості). При цьому працівниками Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області проведено 2207 теоретичних іспитів та 3142 – практичних іспитів.

Критерій професіоналізму в даному випадку відображається в кількості виданих посвідчень водія в результаті якісної підготовки фахівців при здачі теоретичних та практичних іспитів. Так, протягом 2021 року по Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області видано 14720 посвідчень водія, а протягом I кварталу 2022 року – 3366 посвідчень.

Аналізуючи адміністративну послугу за технологічною операцією реєстраційна діяльність, необхідно відмітити, що Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області протягом 2021 року надано 35126 послуг. Найбільш результативним для центру стала середа, в цьому робочому дні надано послуг в кількості 7679 одиниць (21,9 % від загальної питомої ваги), а найменше послуг надавалося в понеділок, а саме 531 одиниць (1,5% від загальної питомої ваги).

Крім того, протягом I кварталу 2022 року Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області надано 6177 послуг. Як і в попередньому періоді, найбільш результативним для центру стала середа, протягом якої надано 1396 послуг (22,6 % від загальної питомої ваги), а найменше послуг в кількості 1 одиниця надавалося в понеділок.

Отже, вищерозглянуті показники діяльності Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області завуальовано можуть характеризувати оцінку якості надання адміністративних послуг даним центром.

На нашу думку, стандартизоване визначення критеріїв якості адміністративних послуг та процедур їх надання, нормативне закріплення цих

критеріїв, а також установлення належного контролю за їх дотриманням та використання гнучкої системи стимулів, сприятиме підвищенню ефективності роботи Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

3.2. Удосконалення напрямів надання адміністративних послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області

Сьогодні новітні моделі публічного управління орієнтовані передусім на те, щоб створити гнучку й результативну ринково-орієнтовну систему, стратегічно спрямовану на клієнта-громадянина. На нашу думку, одним із найважливіших завдань для Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області є впровадження стандартів щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг населенню. Загальні підходи до побудови системи управління якістю в Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області, враховуючи рекомендації наведені в науковій праці [50], можуть враховувати:

- визначення всіх послуг, які надаються певним органом;
- основні категорії споживачів;
- встановлення критеріїв якості послуг та ознаки невідповідних послуг;
- запровадження процесного підходу, затвердження та впровадження методики усіх процесів;
- підготовку персоналу органу влади та запровадження системи регулярного внутрішнього навчання;
- започаткування та регулярне проведення вивчення очікувань та рівня задоволеності споживачів послуг, які надаються органом влади;
- проведення сертифікаційного аудиту

Необхідність прийняття цих стандартів зумовлена вимогами замовників адміністративних послуг щодо якісного і вчасного задоволення їх потреб, що характеризує будь-яку демократичну, правову, соціально орієнтовану

державу. Вимоги до адміністративних послуг встановлюються або замовниками, або органами з передбаченням вимог замовників.

У сучасних умовах розвитку суспільних відносин для покращення якості надання послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області населенню необхідно вживати системних заходів. Насамперед, слід розмежовувати підрозділи за видами надання послуг. В другій категорії необхідно виділити підрозділи, які надають адміністративні послуги та зосередити їхню діяльність на якісному наданні послуг.

Для визначення якісного надання послуг необхідно виробити стандарти надання послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Хмельницькій області. Під стандартами якості послуг слід розуміти мінімальні вимоги щодо надання послуг, які повинен забезпечувати орган внутрішніх справ, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки споживач послуги задоволений її наданням.

На сьогодні найменш розробленим і нормативно-врегульованим залишається питання стандартів надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Під стандартом адміністративної послуги необхідно розуміти акт, який видається адміністративним органом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема умови та відповідальних осіб.

На нашу думку, Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС у Хмельницькій області як адміністративний орган при застосуванні стандарту адміністративної послуги забезпечує:

- 1) інформування одержувачів про відповідний стандарт у доступній формі;
- 2) контроль за дотриманням і ефективністю відповідного стандарту;
- 3) оперативний розгляд обґрунтованих скарг одержувача щодо якості і доступності адміністративної послуги. Крім того, адміністративний орган

зобов'язаний забезпечити захист відомостей про факти, події і обставини життя одержувача, що дозволить ідентифікувати його особу, у тому числі шляхом забезпечення конфіденційної інформації на всіх етапах взаємодії з одержувачем.

Стандарт адміністративної послуги сервісного центру, на нашу думку, повинен включати вимоги, що забезпечують необхідний рівень доступності і якості адміністративної послуги в цілому, а також на кожному етапі її надання, включаючи внесення запиту про надання адміністративної послуги, його оформлення і реєстрацію, очікування надання адміністративної послуги, її одержання, контроль за якістю адміністративної послуги.

Стандарт адміністративної послуги містить [50]:

- 1) перелік категорій осіб одержувачів, у тому числі вразливих верств населення;
- 2) перелік документів, необхідних для надання адміністративної послуги;
- 3) склад і послідовність дій одержувача та адміністративного органу, опис етапів надання послуги;
- 4) вимоги до строку надання адміністративної послуги, а також до строків здійснення дій, прийняття рішень у процесі надання адміністративної послуги;
- 5) вичерпний перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги;
- 6) опис результату, який повинен отримати одержувач;
- 7) інформація про платність або безоплатність надання адміністративної послуги та розмір плати за її надання, якщо плата передбачена;
- 8) вимоги до посадових осіб, які безпосередньо забезпечують надання адміністративної послуги, включаючи вимоги до їх кваліфікації;
- 9) вимоги до місця надання адміністративної послуги з урахуванням його транспортної і пішохідної доступності;

10) режим роботи адміністративного органу, порядок прийому одержувачів, у тому числі можливість одержання бланків запитів про надання адміністративної послуги та їх реєстрації;

11) черговість надання адміністративної послуги (здійснення дій та прийняття рішень) у випадку перевищення попиту на адміністративну послугу над можливістю її надання без очікування, у тому числі терміни й умови очікування надання адміністративної послуги;

12) вимоги до інформаційного забезпечення одержувача при зверненні за одержанням та у ході надання адміністративної послуги;

13) особливості надання адміністративної послуги особам похилого віку та інвалідам тощо;

14) порядок виправлення можливих недоліків надання адміністративної послуги і відшкодування збитків одержувачу.

На нашу думку, стандарт повинен [50]:

1) забезпечити мінімізацію витрат часу та інших ресурсів одержувача;

2) передбачати можливість звернення із запитом до адміністративного органу у письмовій та/або усній формі, а також з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;

3) забезпечити мінімізацію дій одержувача та кількості документів, що ним надаються;

4) закріплювати вимірювальні вимоги до якості і доступності адміністративної послуги;

5) враховувати думку та інтереси одержувачів.

Як ми вважаємо, стандарт забезпечує дотримання таких мінімальних вимог до процедур надання адміністративної послуги щодо строків надання адміністративної послуги:

- не повинен перевищувати часу, мінімально необхідного для виконання послідовності дій (прийняття рішень), необхідних для надання

адміністративної послуги, з дотриманням установлених нормативів інтенсивності праці;

- не вимагає проведення спеціальних досліджень (експертиз), не повинен перевищувати п'ятнадцяти робочих днів, у разі участі у наданні адміністративної послуги декількох адміністративних органів – одного місяця;
- вимагає проведення спеціальних досліджень (експертиз), не повинен перевищувати часу, необхідного для їх проведення, здебільшого на п'ять робочих днів;
- час прийому одержувача в адміністративному органі повинен передбачати можливість звернення до даного органу принаймні три рази на тиждень не менше ніж по чотири години.

Прийом одержувача адміністративним органом з питань, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, повинен закінчуватися принаймні два дні на тиждень не раніше двадцятої години вечора.

У разі, коли для одержувача адміністративної послуги необхідне заповнення стандартних бланків, вони повинні бути доступні одержувачу в паперовій та електронній формах. Одержувачу має бути надана можливість отримати бланк і заповнити його поза приміщенням адміністративного органу.

При прийнятті від одержувача документів йому повинна бути видана розписка з описом прийнятих документів. У розписці повинні міститися: мета звернення, прізвище, ім'я, по батькові співробітника, що прийняв документи, номер його службового телефону, дата і час прийняття документів і висновок про відповідність документів тим установленим вимогам, дотримання яких може бути перевірене в момент одержання документів. При дистанційному способі надання послуги розписка надсилається поштою.

Відмова у прийнятті документів можлива тільки у випадках звернення до неналежного органу чи ненадання всіх документів, необхідних для надання адміністративної послуги. Відмова повинна бути вмотивована.

Забороняється вимагати документи, не зазначені у стандарті [50].

При неправильному оформленні документів одержувачу повинні надаватися роз'яснення про порядок усунення недоліків. Після усунення недоліків повторна відмова на підставі неправильного оформлення документів не допускається, за винятком випадків, коли недоліки містяться в документах, що при попередньому зверненні не були представлені.

Стандарт повинен передбачати збір адміністративним органом інформації і документації, необхідних для надання ним адміністративної послуги, що надаються іншими органами державної влади, і скорочення участі у цьому одержувача.

Одержувач, у першу чергу, особам похилого віку та інвалідам має бути забезпечена можливість одержання адміністративної послуги дистанційним способом, тобто без особистої явки до адміністративного органу, а також через його законного представника, за винятком випадків, коли особиста присутність прямо передбачена законом.

В інтересах осіб з обмеженими особливостями доступ до приміщення приміщення, в якому надаються адміністративні послуги, мають бути обладнанні з урахуванням потреб, у тому числі мати стоянку для розміщення їх транспортних засобів.

У приміщеннях місяця очікування та одержання адміністративної послуги повинні відповідати державним санітарно-епідемічним нормам передбаченим для громадських приміщень. Одержувачу має бути забезпечений вільний доступ у санітарно-побутові приміщення, дотримання вимог з освітлення та вентиляції приміщення.

Одержувачу у приміщенні адміністративного органу мають бути надані місця для сидіння, створені необхідні умови для підготовки документів (стіл, ручка, папір, зразки документів тощо), можливість копіювання необхідних для надання адміністративної послуги документів за цінами, що не перевищують ринкової ціни послуг із копіювання.

Стандарти повинні передбачати максимально можливе з урахуванням ресурсного забезпечення використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для надання адміністративної послуги в електронній формі, включаючи: 1) надісланням запиту про надання адміністративної послуги в електронній формі; 2) одержання інформації, необхідної для одержання адміністративної послуги, у тому числі про її стандарт, в електронній формі; 3) одержання в електронній формі необхідної інформації від одержувача; 4) одержування інформації про стан (етапи) надання адміністративної послуги дистанційним способом; 5) формування статистичних даних про надання адміністративних послуг; 6) гарантії захисту особистих даних одержувача; 7) можливість використовувати отримані документи для звернення за іншою адміністративною послугою (в електронному чи паперовому форматі); 8) створення мережі пунктів доступу до одержання адміністративної послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [50].

Надання адміністративної послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій не повинен скорочувати можливості її одержання іншими способами. Наприкінці, варто проаналізувати критерії, за якими здійснюється оцінка якості надання адміністративної послуги. Такими критеріями є показники, що визначають рівень задоволення потреб та інтересів одержувача, професійність діяльності адміністративних органів. Зокрема, це: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до одержувача, професійність [50].

На нашу думку, визначення критеріїв у Стандарті обов'язково повинні висвітлюватися у щоквартальному опитуванні користувачів щодо якості надання послуг. А результат анкетування повинен враховуватися у виплаті стимулюючих виплат працівникам сервісного центру, а також у напрямках перспективного розвитку сервісного центру.

ВИСНОВКИ

Основні наукові результати магістерської роботи дозволили розв'язати наукову проблему особливостей надання адміністративних послуг органами публічної влади. Узагальнення результатів дослідження дало можливість дійти таких висновків:

1. За результатами здійсненого аналізу особливостей надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади та органами державної влади встановлено нормативно-правові акти, згідно яких наводиться широкий перелік суб'єктів господарювання надання адміністративних послуг.

2. Розглянуто мережеву взаємодія суб'єктів управління системного надання адміністративних послуг завдяки здійсненню порівняльної характеристики суб'єктів надання адміністративних послуг за критерієм правового регулювання, суб'єктом створення та підпорядкування, функціональним наповненням стосовно адміністративної послуги. Визначено основні завдання адміністратора в Україні, мету реєстру адміністративних послуг та призначення Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

3. Здійснено аналіз стану розвитку електронного надання адміністративних послуг на державному рівні на основі процесів організації надання адміністративних послуг в сфері публічного управління та перспективи використання симетричної моделі, в результаті якої досліджуються на предмет ідентифікації можливостей в модернізації процесів державного управління за допомогою участі суб'єкта в процесах державного управління та впливу на прийняття державно-управлінських рішень. Розглянуто чинні на сьогодні три способи звернення особи до суб'єкта надання адміністративних послуг: 1) безпосередньо; 2) через надання адміністративних послуг; 3) через Єдиний державний портал адміністративних послуг (два останні не належать до суб'єкта надання

адміністративних послуг, що забезпечують організацію надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг). Визначено основні завдання ЦНАП; основні завдання адміністративного управління (перехід на електронний документообіг, електронізація адміністративних послуг, розвиток відкритих даних). В роботі проаналізовано стан впровадження електронного надання адміністративних послуг на державному рівні.

4. Завдяки проведеному аналізу організаційних аспектів діяльності Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області, виділено права, місію та девіз діяльності центру, розкрито систему сервісних центрів МВС України, а також виокремлено перелік платних послуг, проаналізовано зміст посадової інструкції адміністратора Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Хмельницькій області.

5. Здійснено оцінку якості надання адміністративних послуг в Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області, використовуючи наступні критерії якості надання адміністративних послуг: 1) результативність; 2) своєчасність; 3) доступність; 4) зручність; 5) відкритість; 6) простота; 7) професійність; 8) рівність; 9) мінімальна (справедлива) вартість. Завдяки проведеному аналізу основних показників діяльності Регіональному сервісному центрі ГСЦ МВС у Хмельницькій області, встановлено наявність таких характеристик якості надання адміністративних послуг, як: результативність (надання адміністративних послуг кінцевому споживачу); доступності (можливість фізичних та юридичних осіб у зверненні за адміністративною послугою); відкритості (необхідна для отримання адміністративної послуги інформація, розміщується на веб-сайті); простота та зручність (можливість подачі заяви в онлайн-режимі); своєчасність (регламентована видача посвідчень водія).

6. У роботі представлені пропозиції з удосконалення напрямів надання адміністративних послуг Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у

Хмельницькій області в частині прийняття сервісним центром Стандарту надання адміністративних послуг, в якому міститься інформація щодо: 1) мети створення Стандарту; 2) обов'язкові вимоги до процедур надання адміністративних послуг; 3) вимог, що забезпечують необхідний рівень доступності та якості адміністративних послуг. Обов'язково в Стандарті необхідно закріпити критерії, за якими здійснюється оцінка якості надання адміністративних послуг, тобто рівень задоволення потреб та інтересів одержувача, професійність адміністративної організації

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <https://e.land.gov.ua>. (дата звернення 16.09.2022).
2. Веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». URL: <https://dracs.minjust.gov.ua>. (дата звернення 14.09.2022).
3. Голка В.Є. Громадсько-політичний краудсорсинг і краудфандинг як новітні форми політичного активізму : дис. ... канд. політ. наук : 23.00.03. – Одеса : Піденноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського. 2016. URL: <http://www.pdpu.edu.ua/doc/vr/golka/dis.pdf> (дата звернення 27.11.2022).
4. Голосніченко І. П. Адміністративно-процедурний кодекс – необхідна правова основа надання державних послуг міліцією. *Запровадження у Міністерстві внутрішніх справ України системи управління якістю: проблеми і перспективи. Збірник матеріалів науково-практичної конференції*. К.: ДНДІ МВС України. 2018. С. 84–91.
5. Голосніченко І. П., Черненко Л. М. Публічні послуги, що надаються міліцією, їх класифікація та проблема якості. *Наука і правоохорона діяльність*. 2018. № 1. С. 124–131.
6. Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи. *Статистика України*. 2014. № 4. С. 67.
7. Державна аудиторська служба України : Постанова Кабінету Міністрів України : від 3 лютого 2016 р. № 43. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/43-2016-п/stru#Stru> (дата звернення 12.11.2022).
8. Душина М.О. Методы сетевой коммуникации в дигитальном обществе: бенчмаркинг, краудсорсинг, краудфандинг. *Социология науки и*

технологий. 2014. Т. 5. № 1. С. 105–114.

9. Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві. URL: <https://e-dabi.gov.ua/> (дата звернення 01.11.2022).

10. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України. URL: e-eco.gov.ua. (дата звернення 21.09.2022).

11. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України. URL: <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/elektronnyi-servisi> (дата звернення 07.10.2022).

12. Енциклопедія державного управління... С. 226.

13. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://poslugu.gov.ua> (дата звернення 10.11.2022)

14. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растяников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. Харьков. : Изд-во ХГУ. 2017. 104 с.

15. Занфіров В. А. Критерії якості управлінських послуг публічної сфери. *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. 2019. № 4. С. 35–40

16. Інструкція з отримання електронної послуги. URL: https://e-dabi.gov.ua/images/dabi_instr.pdf (дата звернення 01.11.2022).

17. Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України. URL: <https://kar.minjust.gov.ua> (дата звернення 21.11.2022).

18. Коваленко В. В. Адміністративне право України. Загальна частина: курс лекцій. Київ. 2017. 395 с.

19. Колпаков В. К. Послуги в предметі адміністративного права. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2021. № 1. С. 23–32.

20. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96 - ВР. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96_%D0%B2%D1% (дата звернення 13.11.2022).

21. Концепція реформування публічної адміністрації. URL: http://pravo.org.ua/files/stat/Concept_public_administration.pdf (дата звернення 16.11.2022).

22. Князева В.М., Бакуменко В.Д. Державне управління: словник-

довідник. К. : УАДУ. 2012. 228 с.

23. Лазор О. Я., Лазор О.Д. Державна служба в Україні : навчальний посібник (Публічна служба). К: Дакор. КНТ. 2015. 472 с.

24. Малікіна О. А., Фуртатов В. С. Адміністративні послуги: сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія". Сер.: Державне управління.* 2014. Т. 235. Вип. 223. С. 56-58

25. Марченко О. Інтелектуальний краудсорсинг як категорія інформаційного суспільства. *Strategiczne pytania swiatowej nauki 2013: Materialy IX Mi dzynarodowej naukowij praktycznej konferencji.* Przemysl : Nauka i studia. 2013. Vol. 8: Ekonomiczne nauki. S. 51–53.

26. Молодцов О. В. Методологічні установки мережевої парадигми місцевого та регіонального розвитку: загальна характеристика основних ідей та принципів *Збірник наукових праць НАДУ.* 2015. № 1.С. 51–57.

27. НБУ розширив можливості системи BankID. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2018/10/10/641481/> (дата звернення 17.10.2022).

28. Осикова А. А., Крюков А.Ф. Организация и совершенствование процесса оказания государственных (муниципальных) услуг в рамках административной реформы. *Финансовая школа.* 2017. № 2 (85). С. 43-47.

29. Ославський М.І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади : навч. посіб. К. : Знання. 2019. 216 с.

30. Побудова систем управління якістю... К. : Факт, 2015. 88 с.

31. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : Постанова Кабінету Міністрів України: від 02.09.2015 № 667. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-п.](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-п) (дата звернення 12.11.2022).

32. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL:

URL: <https://portal.pfu.gov.ua>. (дата звернення 08.11.2022).

33. Про адміністративні послуги : Закон України від 11.06.2017 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 07.10.2022).

34. Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Міністерства цифрової трансформації : Постанова Кабінету Міністрів України від 05 лютого 2020 р. № 123. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/123-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 04.10.2022).

35. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003р. N 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>. (дата звернення 25.11.2022)

36. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення 13.11.2022)

37. Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП : Наказ ДФС України : від 16.11.2018 № 739. URL: <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/zakonodavstvo-pro-diyalnis/nakazi-pro-diyalnist/73083.html> (дата звернення 16.10.2022).

38. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: постанова правління Національного банку України 17.03.2020 р. № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0032500-20#Text> (дата звернення 16.09.2022).

39. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова КМУ від 3.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення 16.10.2022)

40. Про затвердження Примірного положення про центр надання

адміністративних послуг: постанова Кабінету міністрів України від 20.02.2013 р. № 118. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF> (дата звернення 29.09.2022).

41. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19> (дата звернення 14.11.2022).

42. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (дата звернення 20.09.2022).

43. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження КМУ від 15.02.2006 р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>. = 27 = 54 = 79. (дата звернення 19.11.2022)

44. Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року : Указ Президента України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text> (дата звернення 09.10.2022)

45. Публічний звіт Голови Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів про результати діяльності Держпродспоживслужби у 2021 році. URL: <https://dpss.gov.ua/events/01-bereznya-2022-roku-vidbudetsya-publichniyj-zvit-t-v-o-golovi-derzhavnoyi-sluzhbi-ukrayini-z-pitan-bezpechnosti-harchovih-produktiv-ta-zahistu-spozhivachiv-anatoliya-vovnyuka-pro-pidsumki-roboti-derzhprodspozhivsluzhbi-za-2021-rik> (дата звернення 03.10.2022).

46. Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Хмельницькій області URL: <https://khm.hsc.gov.ua/pro-gsc/about/>. (дата звернення 22.11.2022)

47. Реєстр адміністративних послуг. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=dd379529-216f-4dda->

812b-6fc467b03cd3&title=RestrAdministrativnikhPoslug (дата звернення 17.10.2022)

48. Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 роки. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#n9> (дата звернення 29.09.2022).

49. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування . Асоціація міст України. К. : ТОВ «Підприємство «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 124 с.

50. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К. : Факт. 2015. 88 с.

51. Чаусовська С.І. Поняття публічних послуг та їх класифікація. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf (дата звернення 12.09.2022).

52. Шаров Ю. П. Адміністративна послуга. Енциклопедичний словник з державного управління. Київ: НАДУ. 2010. С. 22.

53. Glibko S. Problems of legal provision of innovative banking. *European political and law discourse*. Vol. 3. Issue 3. 2016. 168–173.

54. Essential Principles. URL: <http://democracyweb.org/node/42> (дата звернення 15.10.2022).

ДОДАТКИ

**Аналіз нормативно-правових актів, на підставі яких функціонують
національні служби**

Назва національної служби	Призначення служби	Завдання, пов'язані з наданням адміністративних послуг
Служба зовнішньої розвідки України	є державним органом, який здійснює розвідувальну діяльність у політичній, економічній, військово-технічній, науково-технічній, інформаційній та екологічній сферах. Вона діє на підставі Закону України від 1 грудня 2005 року № 3160-IV «Про Службу зовнішньої розвідки України». Служба зовнішньої розвідки України підпорядкована Президентові України та підконтрольна Президентові України і Верховній Раді України.	Відсутні завдання
Служба безпеки України	діє на підставі Закону України від 25 березня 1992 року № 2229-XII «Про Службу безпеки України» як державний орган спеціального призначення з правоохоронними функціями, який забезпечує державну безпеку України та підпорядкований Президенту України. Постійний контроль за діяльністю Служби безпеки України, дотриманням нею законодавства здійснюється Верховною Радою України.	Відсутні завдання
Державна спеціальна служба транспорту	є спеціалізованим військовим формуванням, що входить до системи Міністерства оборони України, призначеним для забезпечення стійкого функціонування транспорту, що використовується в інтересах оборони держави, в мирний час та в особливий період. Нормативною основою функціонування зазначеного формування є Положення про Державну спеціальну службу транспорту, затверджене Указом Президента України від 6 серпня 2004 року № 873/2004.	Відсутні завдання
Національна служба посередництва і примирення України	є постійно чинним державним органом, утвореним з метою сприяння поліпшенню трудових відносин та запобігання виникненню колективних трудових спорів (конфліктів), їхні прогнозування та сприяння своєчасному їх вирішенню, здійснення посередництва для вирішення таких спорів (конфліктів) Президентом України на підставі Закону України від 3 березня 1998 року 137/98-ВР «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)».	Відсутні завдання

Державна аудиторська служба України	завдання з надання у передбачених законом випадках адміністративних послуг, однак, незважаючи на зафіксоване завдання, діяльності у зазначеній сфері служба не здійснює, про що свідчать функціональні напрями діяльності органу	Затверджений перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, а також сайт органу.
Державна казначейська служба України		Надання адміністративних послуг не передбачено
Державна служба фінансового моніторингу України		Надання адміністративних послуг не передбачено
Органи державної експертно-фіскальної служби України	1) надання послуг як центральним органом виконавчої влади, так і територіальними підрозділами; 2) адміністративні послуги зазначених суб'єктів різняться за спрямованістю забезпечення двох напрямів – митного та податкового; 3) надання адміністративних послуг у податковій сфері здійснюється через центри обслуговування платників податків, нормативною основою діяльності яких є Наказ ДФС України від 16.11.2018 №739 «Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП»	Надають адміністративні послуги.
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	служба видає документи дозвільного характеру, передбачені Законом України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», а також проводить ліцензування господарської діяльності відповідно до закону та здійснює державний контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов.	Відсутні завдання

Джерело: складено автором на основі [7, 31, 37, 45]

Виконала: студентка
магістратури за спеціальністю
281 Публічне управління та
адміністрування заочної форми
навчання _____ А.А. Чупрун

Науковий керівник:
доцентка кафедри публічного
управління та адміністрування,
к.е.н., доцентка _____ Л.В. Ваганова

Робота допущена до захисту:
завідувач кафедри публічного
управління та адміністрування,
д.держ.упр., доцент _____ Е.В. Щепанський

