

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВІТЯЗЬ ДІАНА ЄВГЕНІВНА

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК
МЕХАНІЗМ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З
ГРОМАДСЬКІСТЮ

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи за другим рівнем вищої освіти (магістр)

Миколаїв – 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. В Україні триває реформа у сфері надання адміністративних послуг, яка є дуже важливою складовою взаємодії держави та суспільства. В сучасних умовах реалізації державного курсу на формування демократичної, правової, соціальної держави, особливої актуальності та соціального значення набувають питання підвищення ефективності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг. Модернізація органів державної влади та місцевого самоврядування має проводитися шляхом створення клієнтоорієнтованої системи державного управління, яка повинна бути невід'ємною частиною механізму соціально-правового захисту громадян, фактором соціального зростання та розвитку.

Реалізація ідеї «сервісної» держави потребує докорінного перегляду відносин у внутрішній системі адміністративного апарату та взаємин з громадянами. На сьогоднішній день основним завданням органів влади є обслуговування громадян – споживачів адміністративних послуг, якість яких має відповідати європейським стандартам. У цих умовах особливо важливо сформувати підходи, які дозволяють отримати максимально суспільно-корисні результати за мінімального використання ресурсів (матеріальні, людські, часові тощо). Виходячи з цього, можна сказати, що центри надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) є одним із найважливіших механізмів надання послуг та взаємодії публічної влади з громадськістю.

Водночас розвиток системи ЦНАП зазнає ряд труднощів. Зокрема, децентралізація повноважень щодо надання більшості послуг не завершена: повноваження передані на місця, а в Києві залишаються фактичні «важелі управління», які в більшості випадків просто паралізують ініціативи місцевого самоврядування щодо спрощеної системи надання послуг, та створення сприятливого середовища; більшість нормативних вимог щодо спрощення механізму надання адміністративних послуг не реалізуються на практиці або не дотримано термінів їх реалізації на центральному рівні.

Відповідно до цього принципу органи державної влади повинні реформувати адміністративні та інші державні послуги та реформувати саме ті їх складові, які хочуть громадяни та бізнес-спільнота. Тому створення комфортних та сприятливих умов для отримання адміністративних послуг є актуальним завданням для органів державної влади, оскільки такими послугами користується кожен житель країни. Враховуючи євроінтеграційну спрямованість внутрішньої та зовнішньої політики України та необхідність підвищення якості побутових послуг на рівні держав-членів Європейського

Союзу, реалізація цього завдання є надзвичайно важливою для України.

Стан наукової розробки теми. Складність та багатшаровість проблем у сфері надання адміністративних послуг в Україні, особливості реалізації реформи у цій сфері досліджували такі вчені як: В. Б. Авер'янов, К. К.Афанасьєв, Г. Л. Бондар, Л. Р. Біла, І. І. Бригілевич, С. І. Ванько, О. В. Дацаківська, Е. Ф. Демський, В. А. Дерещ, М. М. Білинська, В. А. Загайний, В. В. Засадко, А. В. Кірмач, Л. Є. Кисіль, І. Б. Коліушко, І. І. Котюк, О. В. Кузьменко, М. П. Кунцевич, О. В. Курінний та ін.

Незважаючи на значний інтерес науковців до проблеми надання адміністративних послуг, існує ряд питань, які потребують подальшого вивчення та розкриття, зокрема, врахування ролі адміністративних послуг у загальній класифікації державних послуг, використання управлінських технологій для вдосконалення цих послуг, особливості функціонування ЦНАП та їхньої конструктивної взаємодії й налагодження ефективної комунікації з громадськістю. Особливу увагу слід приділити пошуку механізмів підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом впровадження сучасних технологій муніципального управління.

Проблема надання адміністративних послуг громадянам в умовах децентралізації на сьогодні є досить актуальною та обговорюється як серед науковців, так і серед практиків. Надзвичайно важливим є вивчення особливостей надання адміністративних послуг як механізму ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю, його вдосконалення в умовах розширення функцій та повноважень місцевого самоврядування.

Метою дослідження є аналіз особливостей та шляхів оптимізації роботи ЦНАП як механізму ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю.

Для досягнення мети було визначено наступні **завдання**:

1. проаналізувати джерельну базу дослідження, визначити основні поняття та категорії;
2. розкрити особливості закордонного досвіду щодо надання адміністративних послуг громадянам;
3. проаналізувати законодавчі та нормативно-правові засади дослідження сфери надання адміністративних послуг в Україні;
4. проаналізувати особливості надання адміністративних послуг в Україні для ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю;
5. розкрити особливості та проблеми надання адміністративних послуг громадянам на регіональному та місцевому рівнях проблеми надання адміністративних послуг громадянам на регіональному та місцевому рівнях;

б. запропонувати шляхи реформування центру надання адміністративних послуг та механізму взаємодії й налагодження ефективної комунікації влади з громадськістю.

Об'єктом дослідження є Центри надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Предметом дослідження є особливості, проблеми та шляхи оптимізації роботи ЦНАП як механізму ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю на загальнодержавному та місцевому рівнях, з урахуванням світових здобутків у даній сфері.

Методи дослідження. У процесі дослідження були використані загальнонаукові методи, які дали змогу ґрунтовно дослідити теоретичні та практичні аспекти функціонування ЦНАП як механізму ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю. Зокрема, було використано наступні методи: метод узагальнення використано для розкриття сутності основних компонентів ЦНАП. Метод порівняння – використано у роботі під час зіставлення досліджень закордонного досвіду та вітчизняного. Системний метод використано при аналізі сфер вдосконалення системи адміністративних послуг. Для аналізу законодавчих актів та нормативних документів використовувався системно-аналітичний метод. Статистичний метод використано для виявлення шляхів оптимізації роботи ЦНАП.

У роботі також використовувались такі загальнонаукові методи, як метод аналізу та синтезу, метод індукції та дедукції.

Наукова новизна одержаних результатів обумовлена тим, що дане дослідження є спробою комплексного аналізу особливостей, проблем та шляхів оптимізації роботи ЦНАП як механізму ефективної взаємодії та налагодження ефективної двосторонньої комунікації публічної влади з громадськістю на загальнодержавному та місцевому рівнях, з урахуванням світових здобутків у даній сфері.

Практичне значення одержаних результатів. Положення і висновки роботи можуть бути використані для подальшого науково-теоретичного дослідження реформування системи ЦНАП, а також у навчальному процесі під час навчання фахівців з державного управління.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та висновки дослідження апробовано у формі доповіді: Цифровізація адміністративних послуг як важливий пріоритет уряду України // Могиллянські читання – 2021: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: 24 Всеукраїнська щорічна науково-методична конференція, 8-12 листопада 2021 р. ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. – С. 92-93.

Структура роботи зумовлена її метою та завданнями і складається зі вступу, трьох

розділів, шести підрозділів, висновків та списку використаних джерел (63 найменування). Загальний обсяг роботи складає 101 сторінку, з яких 83 сторінки основного тексту та 10 сторінок додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, сформульовано мету дослідження та визначено основні завдання, об'єкт, предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено апробацію результатів дослідження та особистий внесок автора дослідження. Зазначено про структуру та обсяг дипломної роботи.

У першому розділі *«Теоретичні засади дослідження»* проаналізовано та систематизовано джерельну базу дослідження, яка дозволила розкрити основні поняття і категорії дослідження та проаналізовано закордонний досвід щодо надання адміністративних послуг громадянам.

У підрозділі 1.1. *«Джерельна база, основні поняття і категорії дослідження»* проаналізовано джерельну базу дослідження, до якої входить законодавство України та наукові роботи вітчизняних вчених, які розкривають різні аспекти надання адміністративних послуг громадянам. Для більш точного розкриття змісту терміну «адміністративна послуга», спочатку визначено його основні ознаки через дослідження європейського законодавства. Проаналізовано різні наукові підходи до визначення поняття адміністративні послуги та особливостей функціонування ЦНАП. Зокрема це стосується робіт: Ю. Шарова, В. Авер'янова, К. Афанасьєва, Е. Демського, І. Котюка. В. Сороки, О. Мордвінова, Л. Ляшенка, Г. Писаренка, К. Ніколаєнка. Відповідно, проблеми теорії адміністративних послуг широко розглянуті в сучасній науковій літературі. Виявлено відсутність єдності та однорідності наукового погляду на сутність і зміст цього поняття. Актуальним є також питання конкретизації та розмежування понять, що стосуються «адміністративної послуги» для визначення сфери надання адміністративних послуг, сфери державних та соціальних послуг. Головною метою ЦНАП – є створення системи державного управління, яка буде наближена до потреб та запитів споживачів, та головним пріоритетом поставатиме виконання функцій та варіативність надання послуг для покращення життя громадян.

У підрозділі 1.2. *«Особливості закордонного досвіду щодо надання адміністративних послуг»* розкрито особливості закордонного досвіду щодо надання адміністративних послуг громадянам та проаналізовано кращий закордонний досвід щодо

ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю. Переважна більшість країн світу надають послуги населенню через центральні та місцеві органи влади, що є ключовим питанням формування відносин між громадянином та державою. Інститут надання адміністративних послуг у розвинених країнах Європи та світу є прозорим і консолідованим механізмом, що відображає демократичність державного управління та покликаний ефективно та швидко вирішувати проблеми громадян, а отже, покращувати їх якість життя. Вивчення здобутків закордонних країн щодо надання адміністративних послуг є необхідним для розвитку ефективної моделі взаємодії української влади та громадянського суспільства. Пошук механізмів вирішення кризи державного управління та місцевого самоврядування в Україні, дає підставу для обговорення «необхідності подальших досліджень використання інформаційних та цифрових технологій, процесів та процедур, що надаються споживачам Європи, Північної та Південної Америки, Азії та Африки та можливості її реалізації в державному управлінні України.

У другому розділі *«Правові засади та особливості реформування сфери надання адміністративних послуг в Україні»* проаналізовано законодавчі та нормативно-правові засади дослідження сфери надання адміністративних послуг в Україні та розглянуто реалізацію основних напрямків концепції розвитку системи адміністративних послуг з 2006 року, яка визначила основні принципи надання адміністративних послуг та заклала основи щодо надання адміністративних послуг та їх децентралізацію. Визначені основні ознаки роботи системи ЦНАП, специфіка правового регулювання надання адміністративних послуг та практика надання послуг в Україні.

У підрозділі 2.1. «Законодавчі та нормативно-правові засади дослідження сфери надання адміністративних послуг в Україні» проаналізовано законодавчі та нормативно-правові засади дослідження сфери надання адміністративних послуг в Україні, внаслідок чого з'ясовано, що вирішальною ознакою розвитку законодавства в Україні є орієнтація на забезпечення законних прав та інтересів громадян у відносинах з органами влади. Йдеться про чітку регламентацію процесуального аспекту відносин між владою та громадянином.

Аналіз законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють сферу надання адміністративних послуг, дозволяє зробити висновок про необхідність їх стандартизації та впорядкування, подальше впровадження процедур, що забезпечують зменшення суб'єктивного фактору та можливості приймати рішення відповідальними особами на свій розсуд під час надання адміністративних послуг. Встановлено, що має бути чітко реалізована законодавча норма про заборону вимагання від суб'єкта звернення для надання адміністративної послуги документів або інформації, не передбачених

законом. Також, прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» має важливе значення для подальшого розвитку вітчизняної практики в цій галузі, оскільки органи державної виконавчої влади та органи місцевого самоврядування приймають рішення в різних процедурах. Подібна адміністративна процедура існує у більшості країн Європейського Союзу.

У підрозділі 2.2. «Вітчизняна практика надання адміністративних послуг» проаналізовано особливості надання адміністративних послуг в Україні для ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю та охарактеризовано ЦНАП, як постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації. Встановлено, що в Україні є чимало електронних послуг, що пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій та активне залучення громадян до їх використання. Також впроваджено систему мотивації працівників та основні стандарти адміністративних послуг, критерії оцінки якості адміністративних послуг: ефективність, своєчасність, територіальна близькість адміністративного органу до одержувачів послуг та наявність транспортних зв'язків, запровадження принципу «єдиного вікна», повага до людини, комфорт. Разом з цим зміна звичних моделей надання публічних послуг вимагає часу та зусиль. Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги. Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль - сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами.

Разом із тим поточний рівень інтегрованості електронних послуг не повною мірою відповідає сьогоднішнім потребам суспільства, про це свідчать результати дослідження ООН. У світових рейтингах за показником індексу електронної участі Україна займає середні позиції. При цьому механізм надання електронних послуг в Україні, їхня якість та надійність потребують подальшого удосконалення та приведення у відповідність до європейських та інших міжнародних стандартів не тільки щодо правового регулювання, але й щодо програмного забезпечення та комп'ютерного оснащення діяльності органів публічного управління як надавачів електронних послуг.

У третьому розділі «Шляхи оптимізації роботи центру надання адміністративних послуг, як механізму ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю в Україні» проведено аналіз роботи ЦНАП та представлені шляхи оптимізації роботи регіональних центрів надання адміністративних послуг

У підрозділі 3.1. «Особливості та проблеми надання адміністративних послуг громадянам на регіональному та місцевому рівнях» розкрито особливості та проблеми регіональних ЦНАП на прикладі Миколаївської області, яка за останні роки стала

платформою для активного розвитку багатьох популярних інформаційних систем та електронних сервісів, які призначені збільшити кількість адміністративних та соціальних послуг. Але не дивлячись на значні успіхи Миколаївської області у наданні адміністративних послуг, вагомий внесок у забезпечення ефективності роботи ЦНАП та розробки унікальних технологічних рішень, впровадження популярних електронних послуг, залишаються невирішеними низка питань у сфері надання адміністративних послуг, які можна вирішити за допомогою об'єднання роботи органів виконавчої влади, місцевої влади, громадських об'єднань та професійного середовища. Важливо також використовувати такі інструменти, як проекти міжнародної технічної допомоги. Аналіз вищезазначених проблем повинен бути основою для розробки пропозицій щодо їх вирішення у сфері надання адміністративних послуг. Потребою сьогодення є також створення нових сучасних ЦНАПів у кожній дієздатній територіальній громаді області, у тому числі активне впровадження практики спільних центрів з адміністративними районами та організації нових територіальних одиниць та віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у містах обласного значення та об'єднання територіальних громад, активне поширення практики мобільних офісів для надання якісних послуг жителям області, особливо із сільських районів. Для того, щоб система ЦНАП функціонувала як належно в регіоні потрібно підвищити рівень ресурсів ЦНАП, у тому числі залучення коштів з державного бюджету у вигляді субсидій для розвитку інфраструктури об'єднаних територіальних громад, державних фондів регіонального розвитку та активна співпраця з міжнародними донорськими програмами та проектами; забезпечити належні матеріально-технічні умови в ЦНАП для зручного знаходження людей з інвалідністю та відвідувачів з дітьми.

На нашу думку, в Миколаївській області варто зосередити увагу на розширенні спектру популярних серед громадян послуг в ЦНАП, зокрема: державна реєстрація актів цивільного стану, реєстрація (перереєстрація) транспортних засобів, соціальних та пенсійних послуг тощо; збільшення кількості ЦНАП в області, які надають адміністративні послуги з видачі біометричних паспортних документів, здійснюють інформаційно-методичне та методологічне забезпечення роботи регіональної інформаційної системи. Реалізація вищезазначених заходів надасть можливість створити зручні умови для споживачів та бізнесу для надання адміністративних послуг у Миколаївській області, знизить ризик корупції та підвищить загальну ефективність влади в регіоні та запровадить нові практики в інтегрованому розвитку та потужну підтримку адміністративних послуг на регіональному рівні. Актуальним завданням сьогодення є створення режиму максимальної підтримки бізнесу, зниження адміністративних бар'єрів,

реалізації прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб при наданні адміністративних послуг.

У підрозділі 3.2. *«Шляхи трансформації ЦНАП у механізм взаємодії та налагодження ефективної комунікації між владою та громадськістю»* запропоновано шляхи реформування центрів надання адміністративних послуг.

Насамперед, приходимо до висновку, що на теперішній час вироблено чимало успішних практик, які вже впроваджуються багатьма ЦНАП країни. Результати їх використання засвідчили значне покращення якості надання адміністративних послуг. На підставі всього вищенаведеного виникає можливість сформулювати основні рекомендації діючим ЦНАПам: увага, ввічливість і повага до відвідувачів зі сторони працівників ЦНАП; для формування уявлення про ЦНАП як «інституту для людей», приміщення мають бути комфортними; доброзичлива та професійна атмосфера персоналу для забезпечення довіри громадськості; популяризація ЦНАП як організації за допомогою медійної діяльності; забезпечення інформаційного простору важливою інформацією для відвідувачів; аналіз потреб і проблем для тієї чи іншої категорії населення.

Важливим аспектом налагодження партнерських відносин між ЦНАП і громадянами є налагодження діалогу між ними. Це сприяє підвищенню рівня довіри до влади в цілому. ЦНАП як важливий механізм взаємодії та єдності громади. ЦНАП може і повинен відігравати важливу роль у громадянському житті. Він має бути невід'ємною частиною публічних заходів у суспільстві. Важливим напрямком роботи для підвищення доступності послуг є збільшення кількості онлайн-сервісів.

Результатом реформування адміністративних послуг є достатньо високий рівень задоволеності відвідувачів ЦНАП від сервісу. Розглядаючи можливості використання ЦНАП для розвитку та безпосередньої участі громадян у вирішенні місцевих питань, можна зробити висновок, що ці центри є втіленням «сервісної моделі». Вони можуть надавати якісні послуги населенню та стати платформою для діалогу між владою та громадськістю. Крім того, ЦНАП може допомогти місцевій публічній владі перейти від форм інформування та консультацій до діалогу, партнерства та співпраці між громадянами та владою. Усі необхідні адміністративні послуги для людей повинні надаватися на рівні громад. Для надання цих послуг громаді потрібна якісна інфраструктура, тому створення сучасних ЦНАП має бути пріоритетом кожної громади. Основним завданням наразі є створення можливостей для надання максимальної кількості послуг через ці центри, щоб вони були якісними та зручними. Необхідно запропонувати більше стимулів для органів місцевого самоврядування створювати сучасні ЦНАП, зробити ЦНАП центром суспільного життя з розширеним переліком електронних

адміністративних послуг для налагодження ефективної комунікації між владою та громадянською.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз змісту поняття «адміністративна послуга» дозволяє зробити висновок, що в Україні напрацьовано теоретичну базу для розвитку цієї сфери управління. Проблеми теорії адміністративних послуг широко розглянуті в сучасній науковій літературі. При цьому виявлено відсутність єдності та однорідності наукового погляду на сутність і зміст цього поняття. Актуальним є також питання конкретизації та розмежування понять, що стосуються «адміністративної послуги», що б дозволило чітко визначити сферу надання адміністративних послуг, сферу державних та соціальних послуг. Сам термін «адміністративні послуги» був виокремлений з категорії «управлінські послуги». Отже, адміністративна послуга – це послуги, які надаються органами виконавчої влади та місцевими для покращення умов та захисту прав споживачів. Головною метою ЦНАП, на нашу думку, є створення системи державного управління, яка буде наближеною до потреб та запитів споживачів, та головним пріоритетом постане виконання функцій та різноманіття у сфері надання послуг для покращення життя громадян.

2. Майже всі країни світу надають послуги населенню через центральні та місцеві органи влади, що є ключовим питанням формування відносин між громадянином та державою. Інститут надання адміністративних послуг у розвинених країнах Європи та світу є прозорим і консолідованим механізмом, що відображає демократичність державного управління та покликаний ефективно та швидко вирішувати проблеми громадян, а отже, покращувати якість їхнього життя. Тому вивчення здобутків закордонного досвіду у сфері надання адміністративних послуг, є важливим для подальшої адаптації у розвитку ефективної моделі взаємовідносин української влади та громадянського суспільства.

3. Вирішальною ознакою розвитку законодавства в Україні є орієнтація на забезпечення законних прав та інтересів громадян у відносинах з органами влади. Йдеться про чітку регламентацію процесуального аспекту відносин між владою та громадянином. Відповідно, аналіз законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють сферу надання адміністративних послуг, дозволяє зробити висновок про необхідність їх стандартизації та упорядкування, подальше впровадження процедур, що забезпечують зменшення суб'єктивного фактору та можливості приймати рішення відповідальними особами на свій розсуд під час надання адміністративних послуг. Має бути чітко

реалізована законодавча норма про заборону вимагання від суб'єкта звернення для надання адміністративної послуги документів або інформації, не передбачені законом. Також, прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» має важливе значення для подальшого розвитку вітчизняної практики в цій галузі, оскільки органи державної влади та органи місцевого самоврядування приймають рішення в різних процедурах. Подібна адміністративна процедура існує у більшості країн Європейського Союзу.

4. Адміністративні послуги в Україні надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. ЦНАП - це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації. Міністерством цифрової трансформації було запроваджено та активно підтримується розвиток Центрів Дія, оскільки окремо від найменування та символіки ЦНАП мають право використовувати позначення Центр Дія.

В Україні запроваджено чимало електронних послуг, що пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій та активного залучення населення до їх використання. Разом з цим зміна звичних моделей надання публічних послуг вимагає часу та зусиль. Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги. Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль - сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами

5. Наразі значно зріс попит серед громадян на адміністративні послуги та нагальним є забезпечення надання державних послуг за принципом «єдиного вікна». Зростання сектору електронних послуг сприяє зручності під час отримання послуг фізичними та юридичними особами, запобігає корупції, збільшує ефективність надання послуг. Наразі діє сучасний державний портал України - «Дія», який має на меті об'єднання усіх послуг та надання споживачам допомоги у вирішенні важливих питань онлайн. На платформі Дія є інформація щодо ЦНАП (Центри.Дії). Станом на 2021 рік в Україні зареєстровано - 1020 ЦНАП, а в Миколаївській області функціонує 95 ЦНАП; офіційно зафіксовано 148 (в середньому) послуг у Миколаївській області; наявна інформація про послуги (161776) та кількість працівників ЦНАП (415) у області станом на

3 квартал 2021 року. Потребою сьогодення є створення нових сучасних ЦНАП у кожній дієздатній територіальній громаді області. Необхідно підвищити рівень ресурсного, матеріального забезпечення ЦНАП, у тому числі залучення коштів з державного бюджету у вигляді субсидій для розвитку інфраструктури об'єднаних територіальних громад, державних фондів регіонального розвитку та активної співпраці з міжнародними донорськими програмами та проектами; забезпечити належні матеріально-технічні умови в ЦНАП для зручного перебування людей з інвалідністю та відвідувачів з дітьми; створити більш лояльні і гнучкі вимоги до адміністраторів ЦНАП; систематично проводити навчання громадян щодо отримання адміністративних послуг та інших державних послуг, у тому числі і в форматі онлайн.

6. Результатом реформування адміністративних послуг є достатньо високий рівень задоволеності відвідувачів ЦНАП від сервісу. Важливим напрямком роботи для підвищення доступності послуг є збільшення кількості онлайн-сервісів. Розглядаючи можливості використання ЦНАП для розвитку та безпосередньої участі громадян у вирішенні місцевих питань, можна зробити висновок, що ці центри є втіленням «сервісної моделі». Вони можуть надавати якісні послуги населенню та стати платформою для діалогу між владою та громадськістю. Крім того, ЦНАП може допомогти місцевій публічній владі перейти від форм інформування та консультацій до діалогу, партнерства та співпраці між громадянами та владою. Проте варто констатувати відсутність належної інституційної та фінансової підтримки для посилення розвитку мережі ЦНАП, тому для цього не можна ігнорувати міжнародні проекти технічної допомоги. Відкриття всіх запланованих ЦНАП повинно стати важливою умовою надання якісних та доступних адміністративних послуг для всіх жителів територіальних громад. Для надання цих послуг громаді потрібна якісна інфраструктура. Тому відкриття сучасних ЦНАП має бути пріоритетом кожної громади. Основним завданням поточного етапу є створення можливостей для надання максимальної кількості послуг через ці центри, щоб вони були якісними та зручними. Необхідно запропонувати більше стимулів для органів місцевого самоврядування створювати сучасні ЦНАП, зробити ЦНАП центром суспільного життя з розширеним переліком електронних адміністративних послуг для налагодження ефективної комунікації між владою та громадськістю.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

Вітязь Д.Є. Цифровізація адміністративних послуг як важливий пріоритет уряду України // Могілянські читання – 2021: Досвід та тенденції розвитку суспільства в

Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: XXIV Всеукраїнська щорічна науково-методична конференція, 8-12 листопада 2021 р. ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. – С. 92-93.

АНОТАЦІЯ

Вітязь Д. Є. Центр надання адміністративних послуг як механізм ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю – На правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2021.

В кваліфікаційній роботі охарактеризована сутність центру надання адміністративних послуг, як установи, де різні групи людей можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах. Вони створюються місцевими органами та місцевими державними адміністраціями та обслуговують фізичних та юридичних осіб. Визначено, що ідея адміністративних послуг в Україні виникла з досвіду західних країн, де вона існувала з вісімдесятих років в той час процвітав принцип «нового державного управління» і влада держави була спрямована на громадянина.

Виявлено, що в Україні створено теоретичну базу для розвитку цієї сфери управління. Проблеми теорії адміністративних послуг широко розглянуті в сучасній науковій літературі. При цьому виявлено відсутність єдності та однорідності наукового погляду на сутність і зміст досліджуваного поняття.

Запропоновано шляхи оптимізації роботи ЦНАП органами місцевого самоврядування в Україні. Визначено, що створення сучасних центрів надання адміністративних послуг має бути пріоритетом для кожної громади. Держава має надати суспільству можливість надавати їм максимальну кількість необхідних електронних адміністративних послуг. Важливим завданням на сучасному етапі є створення можливості надавати через ці центри якомога більшу кількість послуг, щоб вони були якісними та придатними для людей. Встановлено, що центри є втіленням «сервісної моделі». Вони можуть надавати якісні послуги населенню та стати платформою для діалогу між владою та громадськістю. Крім того, ЦНАП може допомогти місцевій публічній владі перейти від форм інформування та консультацій до діалогу, партнерства та співпраці між громадянами та владою. Відкриття сучасних ЦНАП має бути пріоритетом кожної громади. Підкреслено, що основним завданням наразі є створення можливостей для надання максимальної кількості якісних та зручних послуг у ЦНАП. Запропоновано використовувати стимули для органів місцевого самоврядування створювати сучасні ЦНАП як центр суспільного життя, з розширеним переліком

електронних адміністративних послуг для налагодження ефективної комунікації між владою та громадськістю.

Ключові слова: адміністративна послуга, споживачі, оптимізація, трансформація, публічна влада.

SUMMARY

Vityaz D. E. Center for the provision of administrative services as a mechanism for effective interaction of public authorities with the public - Manuscript.

Graduate work for obtaining an educational degree «Master». Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2021.

The qualification work describes the essence of the center of administrative services as an institution where different groups of people can receive a wide range of administrative services in a comfortable environment. They are created by local authorities and local state administrations and serve individuals and legal entities. The problems of administrative services theory are widely considered in modern scientific literature. The lack of unity and homogeneity of the scientific view on the essence and content of the studied concept was revealed. Ways to optimize the work of the CNAP by local governments in Ukraine are proposed. It is determined that creating modern centers for administrative services should be a priority for every community. The state should provide society with the opportunity to provide them with the maximum number of necessary electronic administrative services. An important task at the present stage is to create the opportunity to provide as many services as possible through these centers so that they are high quality and suitable for people. It is established that the centers embody the "service model." They can provide quality services to the population and become a platform for dialogue between the government and the public. In addition, the CNAP can help local public authorities move from forms of information and consultation to dialogue, partnership, and cooperation between citizens and government. The opening of modern CNAPs should be a priority for every community. It was emphasized that the main task now is to create opportunities to provide the maximum number of quality and convenient services in the CNAP. It is proposed to use incentives for local governments to develop modern CNAPs as a center of public life, with an expanded list of electronic administrative services to establish effective communication between the government and the public.

Keywords: administrative service, consumers, optimization, transformation, public authority.