

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

**Хендерсон Анастасії Володимирівни
«УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАПів В ПРОЦЕСІ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ»**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи за другим рівнем вищої освіти (магістр)

Миколаїв – 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Однією з найважливіших реформ, що впроваджуються в Україні протягом останніх років, стала децентралізаційна реформа. Її основною метою є передача значних повноважень і фінансових ресурсів від органів державної влади до органів місцевого самоврядування, а одним із завдань – забезпечення доступності та якості публічних послуг. Політична, адміністративна й фінансова децентралізація зумовили необхідність розвитку місцевих публічних інституцій, покликаних забезпечувати доступні та якісні адміністративні й інші публічні послуги, створення умов для реалізації прав громадян на якісну освіту, медицину тощо. Утім, одночасно зі збільшенням обсягу повноважень органів місцевого самоврядування та посиленням місцевих публічних інституцій, виникла потреба в забезпеченні ефективності та прозорості їх діяльності, раціональному використанні ними публічних коштів.

Саме тому актуальною стає питання надання адміністративних послуг, розширення повноважень ОМС з метою надання більш якісних послуг громадянам на місцевому рівні.

Для надання вчасних і якісних послуг населенню були створені центри надання адміністративних послуг (далі ЦНАП), як постійно діючий структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради. ЦНАП надає адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. ЦНАП забезпечує надання послуг за принципом «єдиного вікна».

Однак з часу їх створення виникли питання пов'язане з спрощенням процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання. Гострою є проблема удосконалення діяльності ЦНАП в Україні в умовах децентралізації, визначення перспектив їх вдосконалення за умов розширення функцій та повноважень місцевого самоврядування.

В межах роботи передбачається розглянути особливості

організації ЦНАПів, встановлення існуючих проблем та вироблення практичних рекомендацій щодо їх усунення.

Робота ЦНАПів і надання ними адмінпослуг сьогодні активно розглядається науковцями з державного управління. Так питання адмінпослуг, їх надання в умовах децентралізації публічного управління в Україні розглядають такі вчені, як: А. Антонов, В. Беглиця, А. Дайнеко, О. Дащаківська, А. Дешко, О. Євтушенко, Н. Карпенко, М. Лугіна, О. Ольшанський, А. Петриків, І. Репін, А. Слівак, П. Шевчук.

Зарубіжний досвід щодо забезпечення якості надання адмінпослуг досліджують: С. Байрак, О. Буханевич, Н. Васильєва, Ю. Даньшина, І. Драган, С. Жарая, О. Кириченко, М. Лахижа, А. Майдїрова, С. Максимов, А. Світлична, А. Сеніна, В. Телицька, Д. Тихонова, О. Туркова.

Однак, незважаючи на достатньо широке коло досліджень та практичних напрацювань питання надання адмінпослуг, наближення їх до споживачів, спрощення процедур їх надання і досі залишається відкритим, зокрема в умовах реформи децентралізації.

Метою є обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні в умовах децентралізації.

Для досягнення встановленої мети поставлено наступні завдання:

- охарактеризувати теоретичні основи організації центрів надання адміністративних послуг;
- проаналізувати діяльність центрів надання адміністративних послуг;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення діяльності центрів надання адмінпослуг.

Об'єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є вдосконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні в умовах децентралізації.

Методи дослідження. В роботі використані загальнонаукові методи: аналізу й синтезу, індукції та дедукції, порівняння, аналогії й абстрагування. Методи аналізу та синтезу застосовано під час визначення стану наукової розробки проблеми. Ситуаційний підхід для вивчення системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні в залежності від внутрішнього та зовнішнього середовища. Порівняльного аналіз для вивчення становлення Системи надання адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретичному обґрунтуванні положень щодо вдосконалення ЦНАПів в Україні в умовах децентралізації. В роботі запропоновано визначення поняття «адміністративні послуги», як діяльність сільських, селищних та міських рад через створення ЦНАПів забезпечувати населення якісними послугами, та координувати процес та контролювати їх надання.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що теоретичні положення й рекомендації викладені в роботі можуть бути використані, в процесі реформування ЦНАП.,

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи - 77 сторінок. Список джерел складається зі 46 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтована актуальність теми дослідження, сформульовано мету та завдання, визначено об'єкт, предмет, методи дослідження, розкрито наукову новизну і практичне значення дослідження.

У першому розділі «*Теоретичні основи організації центрів надання адміністративних послуг*» визначено, що реформа децентралізації є достатньо дієвим способом оновлення системи публічного управління, зокрема на рівні територіальних громад. Саме тому сьогодні спостерігається

підвищений інтерес науковців, практиків до питань децентралізації. Що посилює актуальність цього питання, але сприяє вивченню цієї проблеми в Україні як явища, що впливає на процеси демократизації, тому що є «принципом демократичного врядування»; сприяє розбудові такого інституту громадянського суспільства, як місцеве самоврядування.

Доведено, що реформа децентралізації, яка активізувалася в Україні з прийняттям Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», змінила підходи і вимоги до організації системи місцевого самоврядування, зокрема в частині надання адміністративних послуг. В ході реформи був закріплений статус ЦНАПів, як організаційної форми надання публічних послуг населенню.

Зазначено, що євроінтеграція України до Європейського співтовариства вимагає використання зарубіжного досвіду та кращих практик у сфері надання адмінпослуг. Вчені, що вивчають іноземний досвід привертають нашу увагу до того, що в ЄС (Велика Британія, Швеція, Фінляндія тощо) ще з 1980-х рр. була запроваджена нова система оцінювання роботи органів влади, що «ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів послуг». В основу оцінювання покладені такі критерії: своєчасність, професійність, компетентність службовців, люб'язність, комфорт, справедливість, результат.

За результатами досвіду країн ЄС обґрунтовано напрям адаптації національної системи надання адмінпослуг до євротандартів, а саме розширення спектру послуг та перелік установ надання публічних послуг, включаючи не тільки окремі органи публічної влади але і приватні установи через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду діяльності.

Підкреслено, що прийнята програма «U-LEAD з Європою» (01.01.2016р.) допомагає створювати належні ЦНАПи, які значно збільшують доступність адмінпослуг для громадян. Через свою потужну професійну мережу експертів Програма надає консультації зі зміцнення МС та регіонального розвитку на національному рівні, покращення координації між

різними міністерствами та рівнями управління.

У другому розділі *«Аналіз діяльності центрів надання адміністративних послуг в процесі децентралізації»* - розглянуто закон України «Про адміністративні послуги», що визначає утворення ЦНАПів, організаційне забезпечення надання адмінпослуг, надання супутніх послуг, фінансове та інше забезпечення надання адмінпослуг, реєстр адмінпослуг, Єдиний державний портал адмінпослуг.

Охарактеризована діяльність Кабінету Міністрів України з розробки методичних рекомендацій щодо ЦНАП, критеріїв територіальної доступності ЦНАП, переліку адмінпослуг органів виконавчої влади.

Показано, що Миколаївська міська рада визначає порядок організації роботи ЦНАП департаменту з надання адмінпослуг Миколаївської міської ради, його територіальних підрозділів та/або віддалених робочих місць адміністраторів (у тому числі пересувних) у разі їх утворення, порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. На сьогоднішній день, в Миколаєві приймає відвідувачів три підрозділи - вул. Адміральська, 20, просп. Богоявленський 1, просп. Богоявленський, 314.

Визначено, що методологія оцінки якості надання послуг в ЦНАП полягає в перевірці діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату послуги встановленим вимогам. Обов'язковими елементами аналізу має бути фіксування всіх показників на основі законодавчих і нормативних документів. Ще одним методом оцінки роботи ЦНАП є таємний клієнт, який звертається до центру, щоб отримати певну послугу, далі оцінює свій візит та виставляє бал. На сайті Дія існує рейтинг ЦНАПів всієї України, де зазначаються вказані оцінки.

Підкреслено, що оцінка якості надання послуг – це перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Вона потребує упорядкування системи надання адмінпослуг, удосконалення процедури їх надання, відбору,

підготовки, підвищення компетентності персоналу.

Організаційна структура ЦНАП – це порядок організації його роботи, у тому числі його територіальних підрозділів, а також робочих місць адміністраторів, порядок їх дій та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. У м. Миколаєві радою затверджено «Регламент роботи ЦНАП», визначено порядок його роботи.

У третьому розділі *«Удосконалення діяльності ЦНАП в процесі децентралізації»* визначено перспективи розвитку ЦНАПів, обґрунтовані стратегічні пріоритети їх розвитку.

Охарактеризовано, що в Україні формується цифрова держава, у центрі якої є людина. Впроваджується програма «Дія»: «Дія — це взаємодія», «Держава і я». Застосунок Дія в телефоні та комп'ютері відкриває можливість отримати он-лайн послуги зручно та швидко.

Зроблено висновок, що багато громадян вже встигли детально ознайомитись з роботою ЦНАП, адже щодня мережа ЦНАП обслуговує 57000 відвідувачів. Центри розширюють перелік послуг, організують навчання персоналу, покращують умови перебування відвідувачів і з кожним роком стають все більш затребуваними та в пізнаваними.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

ВИСНОВКИ

1. Реформа децентралізації, що впроваджуються в Україні протягом останніх років, дала значні повноваження і фінансові ресурси ОМС, зокрема в забезпеченні доступності та якості адмінпослуг. Реформ закріпила статус ЦНАПів, як організаційної форми надання адмінпослуг.

Досвід країн ЄС дозволяє зробити висновок, що адаптація національної системи надання адмінпослуг до євротандартів полягає у:

- розширенні спектра послуг за рахунок соцзабезпечення та комунальних послуг;
- розширенні переліку установ надання публічних послуг, включаючи не тільки окремі органи публічної влади але і приватні установи через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду діяльності;
- забезпечення можливості оскарження рішень суб'єктів публічної адміністрації щодо надання послуг;
- зменшення відмінності між публічними послугами і послугами приватного сектору;
- запровадження використання форм надання послуг;
- інтеграції інформаційних систем різних відомств на основі е-документообігу.

Прийнята програма «U-LEAD з Європою» (01.01.2016 р.) допомагає створювати належні ЦНАПи, які значно збільшують доступність адмінпослуг для громадян. Через свою потужну професійну мережу експертів Програма надає консультації зі зміцнення МС та регіонального розвитку на національному рівні, покращення координації між різними міністерствами та рівнями управління.

2. В результаті аналізу діяльності ЦНАП, потрібно зазначити наскільки позитивний вплив децентралізації в Україні. Утворення ОТГ, збільшення повноважень МС. Як результат – створення ЦНАПів по всій Україні, які постійно удосконалюють якість надання адмінпослуг і тим самим покращують імідж держави та ставлення громадян.

За останній рік кількість наданих послуг збільшилась на 40 014. Це вказує на те, що послуги, які надаються в департаменті з надання адмінпослуг користуються великим попитом серед населення та необхідні жителям міста.

3. Вдосконалення діяльності ЦНАП відбувається на шляху зміни стосовно надання електронних адмінпослуг. Запроваджено нові реформи з метою спрощення надання послуг, створено Єдиний портал Дія в комп'ютері та у смартфоні. Нові зміни несуть позитивний характер, менше очікування, доступність, користувачу набагато простіше отримати бажану послугу.

На платформі Дія створено освітні серіали, де кожна людина незалежно від професії, віку та рівня комп'ютерних знань, зможе дізнатись більше та отримати нові навички. Прийняте важливі законопроекти, які скоро мають втілитися в життя, наприклад прирівнювання паспорту в додатку Дія до оригіналу, режим без паперів.

За даними, кількість користувачів порталу Дія збільшується, як і кількість наданих послуг он-лайн. Наразі, деякі он-лайн послуги тестуються не у всіх містах України, але маємо надію, що згодом кожна людина в Україні зможе легко користуватись електронними послугами замість очікувань у черзі.

АНОТАЦІЯ

Хендерсон А. В. «Удосконалення діяльності ЦНАПів в процесі децентралізації». – Рукопис.

Кваліфікаційна робота за другим рівнем вищої освіти (магістр) за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» – Інститут державного управління Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2021.

В кваліфікаційній роботі охарактеризовано теоретичні основи організації надання адміністративних послуг, розширення повноважень ОМС з метою надання більш якісних послуг громадянам на місцевому рівні.

Визначено, що для надання вчасних і якісних послуг населенню були створені центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), як постійно діючий структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради.

ЦНАП надає адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Досліджено європейський досвід надання населенню адмінпослуг через відповідну нормативно-правову основу надання послуг, розроблені програми діяльності владних органів щодо надання послуг населенню та чітко визначені стандарти якості їх надання.

Проаналізовано діяльність роботи ЦНАП департаменту з надання адмінпослуг Миколаївської міської ради в процесі децентралізації.

Визначено, що організаційна структура ЦНАП – це порядок організації його роботи, у тому числі його територіальних підрозділів, а також робочих місць адміністраторів, порядок їх дій та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Обґрунтовано, що вдосконалення діяльності ЦНАП відбувається на шляху запровадження електронних адмінпослуг, які несуть позитивний характер, менше очікування, доступність, користувачу набагато простіше отримати бажану послугу.

Ключові слова: децентралізація, послуга, адміністративна послуга, центр з надання адміністративних послуг, місцеве самоврядування, органи місцевого самоврядування.