

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

**АЛЕКСЄЄНКО ГАННА ОЛЕКСАНДРІВНА**

**ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ТА КРИТЕРІЇ  
ОЦІНКИ ЯКОСТІ ЇХ НАДАННЯ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

кваліфікаційної роботи за другим рівнем вищої освіти (магістр)

Миколаїв – 2021

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** В умовах трансформаційних перетворень, які наразі відбуваються в Україні, зростає увага до якості послуг, що надаються населенню органами державної та місцевої влади. Відповідно до європейських стандартів організації публічного простору одними з базових принципів взаємодії громади та влади є прозорість, відповідальність, ефективність, взаємовигідність та узгодженість інтересів.

В сучасному світі адекватність влади в громаді забезпечується не тільки використанням новітніх управлінських технологій, але й досягнень науки та техніки. І одним з найважливіших напрямків такої адаптації є максимально активне запровадження в діяльності органів місцевого самоврядування інформаційно-комунікаційних технологій та електронного урядування. Саме ці технології дозволяють органам влади діяти ефективно та бути адекватними очікуванням громадян.

В умовах цифровізації як економічних процесів, так і процесів адміністрування в публічному секторі, додається ще один важливий компонент, який в остаточному підсумку визначає рівень задоволеності громадянина від отриманої публічної послуги – швидкість. В епоху інформаційно-комунікаційних технологій все більше громадян надають перевагу отриманню послуг онлайн, переходячи на інтерактивні технології взаємодії. У країнах Європейського Союзу, де відкритість, прозорість і підзвітність є обов'язковими умовами роботи державних інститутів, уже створена відповідна нормативно-правова база, розроблені концепції та програми забезпечення стандартів якості таких послуг. Задля поліпшення стану публічного адміністрування в Україні виникає необхідність усестороннього наукового дослідження інституту надання саме електронних адміністративних послуг.

**Стан наукової розробки теми.** Питання формування публічного адміністрування, розвиток системи надання адміністративних послуг, забезпечення належної якості їх надання аналізували такі науковці, як В. Б. Авер'янова, К. К. Афанасьєва, В. Бакуменко, О. А. Баранова, В. К. Батчасєва, В. М. Бевзенко, Ю. Л. Белоусова, Ю. П. Битяк, Ж. В. Завальна, О. Ю. Іващенко, Ю. М. Ільницька, С. В. Ківалова, А. В. Кірмач, А. Колодій, Т. О. Коломоєць, В. Мартиненко, Т. В. Маматова, В. І. Мельниченко, О. І. Миколенко, М. Б. Острах, Л. В. Прудіус, І. М. Попова, В. П. Тимошук, О. А. Чемерис.

Різні підходи до інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів влади та упровадження системи електронного уряду в державне управління обґрунтовуються окремими українськими дослідниками, такими як О. Баранов, О. Голобуцький, Н. Грицяк, М. Демкова, Д. Дубов, С. Дубова, О. Ємельяненко, П. Клімушин, І. Клименко, І. Коліушко, Н. Коритнікова, К. Линьов, А. Серенок, А. Семенченко, В. Пархоменко, Г. Почепцов, С. Чукут, О. Шевчук та ін.

Питанню унормування оцінки якості надання адміністративних послуг присвячені дослідження наступних дослідників – В. Тимошука, А. Кірмача, В. Сороко, А. Вишневського, О. Рогожина, Ю. Шарова та ін.

Загальні підходи щодо підвищення якості надання послуг шляхом запровадження системи управління якістю відповідно до стандарту ISO9000 досліджувались С. Ганоцькою, Т. Маматовою, Н. Тарнавською та ін.

Відповідно до актуальності окресленої проблеми, урахуваючи практичну значущість цієї теми та її недостатню розробленість у науковій літературі, нами було обрано тему магістерського дослідження – **“Електронні адміністративні послуги та критерії оцінки якості їх надання”**.

**Метою роботи** є дослідження електронних адміністративних послуг та критерії оцінки якості їх надання органами місцевого самоврядування.

**Об'єктом** магістерської роботи є електронні адміністративні послуги.

**Предметом** магістерської роботи є процес надання електронних адміністративних послуг та критерії оцінки якості їх надання.

**Гіпотезою дослідження** виступили наступні припущення:

1) Якість надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування знаходиться на високому рівні.

2) Електронні адміністративні послуги є доступними, прозорими та зручними для громадян.

3) Впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій на робочих місцях та підготовка посадових осіб місцевого самоврядування знаходиться на високому рівні.

Відповідно до мети було поставлено такі **завдання**:

1) охарактеризувати стан наукового дослідження проблеми надання електронних адміністративних послуг;

2) охарактеризувати сучасний стан правової регламентації діяльності органів місцевого самоврядування з надання електронних адміністративних послуг;

3) виділити критерії оцінки якості надання адміністративних послуг;

4) проаналізувати функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг;

5) провести соціологічне дослідження оцінки якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування;

6) розробити рекомендації щодо покращення надання електронних адміністративних послуг.

Для виконання поставлених завдань і перевірки гіпотези було використано комплекс теоретичних та емпіричних **методів дослідження**:

– теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, зіставлення, систематизація та узагальнення – для визначення сутності поняття електронних адміністративних послуг, його ознак, класифікації, дослідження правової регламентації діяльності органів місцевого самоврядування з надання

електронних адміністративних послуг, а також для аналізу й узагальнення вітчизняного та закордонного досвіду стосовно покращення якості надання електронних адміністративних послуг;

– емпіричні: анкетування – для дослідження сучасного стану зазначеної проблеми в органах місцевого самоврядування, що було здійснено за методикою, розробленою автором кваліфікаційної роботи “Соціологічне дослідження з виявлення рівня якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування”;

– математичної статистики – для визначення кількісних та якісних характеристик ефективності соціологічного дослідження з виявлення рівня якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

**База соціологічного дослідження** – Управління соціальних виплат і компенсацій Заводського району Департаменту праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради. До соціологічного дослідження залучені спеціалісти у кількості 38 осіб.

**Наукова новизна і теоретична значущість** дослідження полягає в тому, що матеріал, викладений в роботі, може використовуватись як джерело для написання доповідей, статей, рефератів, курсових та інших наукових робіт. Було здійснено синтез зарубіжної та вітчизняної літератури стосовно поняття електронних адміністративних послуг з метою більш глибокого дослідження даної проблеми. Обґрунтовано різні підходи до класифікації електронних адміністративних послуг, визначені основні ознаки електронних адміністративних послуг, які можуть використовуватись для подальших досліджень в розробці цієї проблеми. Не менш значущим є узагальнення як вітчизняних так і зарубіжних підходів до визначення критеріїв оцінки якості надання електронних адміністративних послуг. Також було розроблено рекомендації щодо покращення якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

**Практична значущість** дослідження полягає в проведенні соціологічного дослідження сучасного стану зазначеної проблеми в органах державної влади, що була здійснена за методикою, розробленою автором кваліфікаційної роботи “Соціологічне дослідження з виявлення рівня якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування”. Анкета, розроблена з метою дослідження якості надання електронних адміністративних послуг, може застосовуватись в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, та інших організаціях, які займаються наданням електронних адміністративних послуг. На основі дослідно-експериментальної роботи розроблено рекомендації щодо покращення якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Публікації. Матеріали дослідження частково були представлені у тезах доповіді до Науково-практичної конференції “Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні : глобальний, національний та регіональний аспекти” в рамках Всеукраїнської щорічної науково-методичної конференції “Могилянські читання – 2021”.

**Структура роботи** відповідає поставленій цілі та завданням. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, трьох підрозділів в кожному розділі, висновків до кожного підрозділу, загальних висновків, списку використаних джерел із 89 найменувань. Загальний обсяг магістерської роботи складає 96 сторінок.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність проблеми, представлено мету і завдання, визначено об'єкт, предмет, сформульовано методологію та експериментальну базу дослідження, показано наукову новизну, теоретичну і практичну значущість отриманих результатів, апробацію результатів та публікації, подано інформацію про структуру магістерської дисертації.

У першому розділі **“Теоретико-концептуальні засади дослідження електронних адміністративних послуг”** визначено та охарактеризовано поняття “послуга”, “адміністративні послуги”, “електронні адміністративні послуги”. Проводиться аналіз і систематизація теоретичних підходів до розуміння поняття електронної адміністративної послуги, що є найбільш дослідженими у науковій літературі. Представлено узагальнений опис дослідників, що зробили внесок в дослідження та розвиток електронних адміністративних послуг.

Відповідно, можна надати власне визначення поняття електронної адміністративної послуги. На нашу думку, це результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування за заявою фізичної або юридичної особи, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків.

Відсутність загальноприйнятого підходу до трактування терміну “адміністративна послуга” пояснює відсутність офіційно прийнятої класифікації адміністративних послуг. З огляду на різні авторські підходи до класифікації адміністративних послуг, як до одного з найважливіших інструментів методології, що дозволяє впорядкувати за певними критеріями і ознаками безліч явищ і процесів, виділити все випадкове і суб'єктивне, нами встановлено, що класифікація адміністративних послуг О. Циганова на нашу

думку, в деякій мірі є більш точною і узагальненою.

Також в першому розділі висвітлено питання ознак електронних адміністративних послуг. Визначено, що електронні адміністративні послуги мають особливі ознаки, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, а саме: надаються від імені держави; неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій; мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку; наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги; відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом всієї процедури.

**У другому розділі “Адміністративно-правові засади надання електронних адміністративних послуг в Україні”** досліджено стан правової регламентації діяльності органів місцевого самоврядування з надання електронних адміністративних послуг. Визначено, що процес запровадження в діяльність органів влади механізму надання електронних послуг пройшов складну та тривалу еволюцію.

Постановою Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо створення інформаційної системи “Електронний Уряд” визначено, що “одним із пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг” і, відповідно до “Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, виділено чотири види надання інформаційної послуги: інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія і проведення трансакцій. За цим Порядком перелік має чотири основні розділи: послуги для громадян, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти.



Автор приділив увагу питанню щодо визначення критеріїв оцінки якості електронних послуг, які представлені у працях зарубіжних дослідників. Зроблено висновки, що реалізація загальних стандартів електронних адміністративних послуг має спиратися, перш за все, на досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян. Що стосується якості е-послуг, то на сьогоднішній день не існує єдиної думки щодо критеріїв оцінки якості електронних послуг, але є ряд показників, наприклад, безпека/конфіденційність, дизайн сайту, ефективність, простота використання, якість інформації, що міститься на сайті, які часто повторюються в багатьох зарубіжних методиках. Важливим є врахування динамічних критеріїв, насамперед, оцінка того, чи відбувається постійне вдосконалення організації надання адміністративних послуг, чи є в органі перспективні плани удосконалення організації надання адміністративних послуг тощо.

Автором зазначено, що одним із принципів нововведень, що передбачають використання технологій електронного урядування в діяльності органів влади, є Єдиний державний портал адміністративних послуг.

**У третьому розділі “Соціологічне дослідження якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування”** здійснено перевірку основних висновків, зроблених під час теоретичного аналізу головних аспектів досліджуваної теми. Було проведене соціологічне дослідження сучасного стану зазначеної проблеми в органах місцевого самоврядування. Воно було проведено протягом листопада–грудня 2021 року та було здійснено за методикою, розробленою автором кваліфікаційної роботи. Для виконання дослідження була складена програма експериментального дослідження.

Об’єктом дослідження стали фахівці Управління соціальних виплат та компенсацій Заводського району Департаменту праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради у кількості 38 осіб.

З метою оцінки думки фахівців УСВіК Заводського району стосовно якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, було здійснено аналіз отриманих результатів. Підсумкові результати були відображені у таблицях і діаграмах.

### **ВИСНОВКИ**

Таким чином, підсумовуючи результати дослідження можна зробити наступні висновки.

1) Електронні адміністративні послуги – це результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування за заявою фізичної або юридичної особи, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків.

У науковій літературі містяться різні підходи до виокремлення певних видів електронних адміністративних послуг та їх класифікації за тими чи іншими критеріями. Слід виокремити наступні критерії їхнього розподілу: за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта, з точки зору залучення в електронний сервіс.

Електронні адміністративні послуги мають особливі ознаки, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, а саме: надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій; мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку; наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги;

відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом всієї процедури.

2) Незважаючи на існування нормативно-правових документів, які регулюють сферу впровадження послуг в електронному вигляді, існують певні недоліки щодо визначення та класифікації послуг; деякі програми та документи мають лише декларативний характер. Тому нагальною є потреба в розробці стратегії розвитку електронного врядування в Україні. Початковим кроком до вдосконалення правового регулювання надання електронних послуг має стати прийняття Закону України “Про електронні послуги”, який повинен враховувати міжнародний та вітчизняний досвід надання електронних послуг та дозволить визначити відповідні стандарти та процедури надання електронних адміністративних послуг державою.

3) Що стосується якості е-послуг, то на сьогоднішній день не існує єдиної думки щодо критеріїв оцінки якості електронних послуг, але є ряд показників, наприклад, безпека/конфіденційність, дизайн сайту, ефективність, простота використання, якість інформації, що міститься на сайті, які часто повторюються в багатьох зарубіжних методиках. Важливим є врахування динамічних критеріїв, насамперед, оцінка того, чи відбувається постійне вдосконалення організації надання реєстраційних послуг, чи є в органі перспективні плани удосконалення організації надання е-послуг.

4) Створення в Україні окремих е-сервісів, які забезпечуватимуть надання адміністративних послуг органами державної влади, є позитивним явищем на початковому етапі реформування системи електронних адміністративних послуг. Однак, ураховуючи європейський досвід організації системи електронних адміністративних послуг, кінцевою метою розвитку їх надання повинна бути інтеграція окремих електронних сервісів надання адміністративних послуг у єдиний загальнодержавний веб-портал, функції якого виконуватиме Єдиний державний портал адміністративних послуг.

5) Перевірка основних висновків, зроблених під час теоретичного аналізу головних аспектів досліджуваної теми, здійснювалась в ході проведення соціологічного дослідження сучасного стану зазначеної проблеми в органах місцевого самоврядування. Воно було проведено протягом листопада–грудня 2021 року та було здійснено за методикою, розробленою автором кваліфікаційної роботи “Соціологічне дослідження з виявлення оцінки якості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування”. Анкета, спрямована на дослідження якості надання електронних адміністративних послуг, була розроблена автором кваліфікаційної роботи. Для виконання була складена програма експериментального дослідження, яка включає наступні компоненти.

б) Отже, як узагальнення теоретичних напрацювань та аналізу проведеного соціологічного дослідження, можна зробити наступні висновки.

В рамках подальшого реформування системи електронних адміністративних послуг з метою поліпшення якості їх надання населенню слід вдосконалити процедуру моніторингу та оцінювання якості надання даного виду адміністративних послуг. На думку автора, з цією метою необхідно залучити громадські організації до проведення оцінки якості надання адміністративних послуг; розробити спільно із представниками громадських організацій стандарти якості адміністративних послуг та єдину методику для оцінки якості їх надання; забезпечити регулярне висвітлення результатів моніторингу надання адміністративних послуг у ЗМІ.

З метою поліпшення якості обслуговування споживачів електронних адміністративних послуг також необхідно здійснити наступні кроки: поліпшити інформування громадян з питань надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування; покращити якість консультування громадян з питань надання електронних адміністративних послуг. Також, на нашу думку, доцільно постійно вдосконалювати сайти органів державної влади та органів місцевого

самоврядування і актуалізувати інформацію стосовно отримання електронних адміністративних послуг на ньому.

Так як, на думку автора, персонал є найважливішим ресурсом органів місцевого самоврядування, відповідно фахівців потрібно мотивувати до навчання та професійного розвитку. Варто запровадити програму ІТ-навчання персоналу органу місцевого самоврядування, що включатиме, наприклад, такі заходи: участь у спеціалізованих заходах, що проводяться обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування; періодичні тренінги і навчання на робочих місцях (“коучінг”), які проводитимуть практики – найбільш кваліфіковані та обізнані в ІТ працівники органу місцевого самоврядування. Також, у рамках міжмуніципального співробітництва, доцільно організовувати проходження стажування працівників у кращих органах місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення для надання електронних адміністративних послуг.

На думку автора, надання якісних е-послуг передбачає автоматизацію як фронт-офісу (електронні інструменти через які проходить створення та внесення запитів на послуги, інформацію тощо), так і бек-офісу (е-інструменти та системи прийняття, обробки і надання відповідей та послуг на отримані запити). Для громадян повинні створюватись електронні інструменти через відповідні веб-ресурси. Взаємодія органів місцевого самоврядування, виконавчих органів та комунальних підприємств у бек-офісі має бути організована в електронному форматі. Саме через призму якості та доступності сервісів для громадян і бізнесу, реалізації визначених Законом повноважень має організовувати свою роботу орган місцевого самоврядування. А це означає, що лише оптимальне застосування доцільних інформаційних технологій є шляхом для належної організації роботи кожного органу місцевого самоврядування.

## АНОТАЦІЯ

*У магістерській роботі представлені матеріали дослідження електронних адміністративних послуг та критерії оцінки якості їх надання органами місцевого самоврядування. В умовах трансформаційних перетворень, які наразі відбуваються в Україні, зростає увага до якості адміністративних послуг, що надаються населенню, що підтверджує актуальність даної роботи. Перевірка основних висновків, зроблених під час теоретичного аналізу головних аспектів досліджуваної теми, здійснювалась в ході проведення соціологічного дослідження зазначеної проблеми в органах місцевого самоврядування. Автором визначено, що задля поліпшення стану публічного адміністрування в Україні виникає необхідність усестороннього дослідження інституту електронних адміністративних послуг та встановлення чітких критеріїв їх оцінки.*

**Ключові слова:** електронні адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування, критерії оцінки, якість.

## SUMMARY

*The master's thesis presents research materials on electronic administrative services and criteria for assessing the quality of their provision by local self-government bodies. The attention is growing to the quality of administrative services provided to the population in the context of the transformations in Ukraine. Verification of the main conclusions made during the theoretical analysis of the main aspects of the topic under study was carried out in the course of conducting a sociological study of this problem in local self-government bodies. The author determined that in order to improve of public administration in Ukraine, there is a need for a comprehensive study of the institute of electronic administrative services and the establishment of clear criteria for their assessment.*

**Keywords:** electronic administrative services, local self-government bodies, evaluation criteria, quality.