

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА ДРУГИМ РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ (МАГІСТР)

на тему:

**«РЕАЛІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ
УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ»**

Виконав: студентка 6 курсу 637МЗ групи
напряму підготовки:
28 Публічне управління та
адміністрування

Спеціальності:
281 Публічне управління та
адміністрування
Бакаєва Валерія Валеріївна

Керівник: кандидат наук з державного
управління, доцент
Штирбов Олександр Миколайович

Рецензент: кандидат політичних наук,
доцент,
Бондар Ганна Леонідівна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РЕАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ.....	8
1.1. Сутність та особливості реалізації адміністративних послуг в державному управлінні.....	8
1.2. Роль інформаційно – комунікаційних технологій у зростанні ефективності організації системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні.....	18
1.3. Засади реалізації шляхів надання адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування.....	29
Висновки до розділу 1.....	38
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТАНУ ШЛЯХІВ РЕАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ.....	42
2.1. Аналіз сучасного стану шляхів реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні.....	42
2.2. Пріоритетні засади щодо реалізації адміністративних послуг в державному управлінні.....	50
Висновки до розділу 2.....	63
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ.....	65
3.1 Формування шляхів удосконалення інформаційного забезпечення системи реалізації адміністративних послуг	65
3.2. Шляхи підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні.....	77
3.3. Обґрунтування шляхів реалізації адміністративних послуг в умовах розвитку електронного урядування.....	87
Висновки до розділу 3.....	96

ВИСНОВКИ.....	98
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	104

ВСТУП

Адміністративні послуги є основною і найбільш масовою формою взаємодії населення з органами державної влади, внаслідок якого у громадян формується суб'єктивне уявлення про ефективність діяльності всього державного апарату управління загалом. Одним з найважливіших показників соціального та економічного рівня розвитку України є ступінь задоволеності населення якістю реалізації адміністративних послуг в державному управлінні. Пошук нових організаційно-економічних форм державного управління системою реалізації адміністративних послуг та напрямів сучасної взаємодії всіх учасників зазначеного процесу є головною проблемою реалізації засад підвищення рівня ефективності використання наявних державних ресурсів, доступності та якості реалізації адміністративних послуг, професіоналізму учасників процесу, реалізації контролю за виконаними фінансовими зобов'язаннями державного бюджету в секторі державного управління.

Особливо актуальним у системі реалізації адміністративних послуг є розвиток інформаційних технологій, за допомогою яких відбувається інформатизація та удосконалення процесу реалізації адміністративних послуг органами державної влади, а також електронна трансформація чинної системи реалізації адміністративних послуг з метою підвищення доступності та ефективності.

Дослідженню проблем теорії та методології досліджень шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні присвячені роботи багатьох авторів, серед яких можна виділити: В. Білоуса, Є. Легеза, Н. Васильєву, Д. Голосніченко, Ю. Даньшину, І. Драгана, О. Дудника С. Іванова, А. Івановську, Н. Ільчанінову, Ю. Камардіну, Л. Кисіль, П. Клімушина, О. Коваль, Ю. Костюніну, І. Кравчука, О. Критенко, П. Лілікович, М. Литвина, Т. Маматову, Т. Мельник, О. Михайловську, А. Мокрицьку І. Пенську, О. Попика, І. А. Рошика, С. Шевченко.

Незважаючи на важливість та глибину проведених наукових досліджень, деякі питання залишилися поза увагою науковців. Залишилися

невизначеними окремі концептуальні підходи до формування шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні в умовах впровадження системи електронного урядування. Потребують наукового обґрунтування шляхи підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні.

Виходячи із зазначеного, вибір теми магістерського дослідження у напрямку обґрунтування шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні є актуальною.

Мета дослідження. Метою роботи є теоретичне обґрунтування положень та розроблення науково-практичних рекомендацій щодо формування шляхів реалізації адміністративних послуг в умовах діджиталізації державного управління.

Для досягнення мети поставлено та вирішувались такі основні **завдання:**

- дослідити сутність та особливості реалізації адміністративних послуг в державному управлінні;
- розкрити роль інформаційно-комунікаційних технологій в організації системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні;
- проаналізувати засади реалізації шляхів здійснення адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування;
- визначити сучасний стан та пріоритетні засади реалізації адміністративних послуг в державному управлінні;
- розкрити формування шляхів підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні;
- обґрунтувати шляхи реалізації адміністративних послуг в умовах розвитку електронного урядування.

Об'єктом дослідження є шляхи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні.

Предметом дослідження є формування шляхів реалізації

адміністративних послуг в державному управлінні в умовах діджиталізації.

Методи дослідження. Методологічною основою магістерського дослідження слугують сукупність способів наукового пізнання та загальнонаукових принципів проведення дослідження, які ґрунтуються на фундаментальних положеннях і роботах вчених.

Дослідження побудовано на системному підході, а також сукупності методів, які забезпечують застосування такого підходу, а саме: аналізу, синтезу та логічного узагальнення – для визначення розвитку шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні; структурного – для оцінки сучасного стану шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні, інституціонального – для розгляду основних шляхів підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні, прогнозування – для розроблення шляхів підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в умовах розвитку електронного урядування.

Наукова новизна одержаних результатів. Основні положення, магістерського дослідження що визначають її наукову новизну, полягають у теоретичному обґрунтуванні шляхів реалізації адміністративних послуг в умовах діджиталізації державного управління:

удосконалено:

- концептуальні підходи до формування шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні в умовах впровадження системи електронного урядування, а саме: забезпечення впровадження електронних регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді для подальшого розвитку інтегрованих систем мереж пунктів колективного доступу; використання інноваційних структур для забезпечення зниження ризиків «інформаційної нерівності громадян» в умовах інформаційної реінтеграції; стимулювання заходів забезпечення безпеки інформаційних ресурсів в процесі інтеграції соціальної сфери із Єдиним державним веб-порталом електронних послуг «Дія»;

запровадження інноваційних засад оцифрування паперових носіїв та інформатизації депозитарію адміністративних послуг з метою забезпечення автоматизованого цілодобового віддаленого доступу; підтримка забезпечення інституційної спроможності громадян щодо захищеного інформаційного простору всіх верств населення;

- *дістали подальшого розвитку:*

категоріальний апарат державного управління шляхом уточнення сутності поняття: «шляхи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні» як законодавчо закріплений метод реалізації органами публічної влади функцій держави, що полягає у здійсненні у встановленому порядку дій правового характеру відповідно до нормативно закріплених вимог за наявності на це запиту одержувача адміністративних послуг, або у порядку виконання покладених на цей орган повноважень, які спрямовані на реалізацію суб'єктивних прав та забезпечення виконання суб'єктивних обов'язків одержувачем послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Основні ідеї та висновки дослідження можуть бути використані в практичній діяльності органами місцевої влади та місцевого самоврядування, підприємствами, громадськими організаціями.

Структура та обсяг роботи зумовлені предметом, метою і завданнями дослідження. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, що включають вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел що містить 80 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 113 сторінок, із них основний текст – 103 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РЕАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

1.1. Сутність та особливості реалізації адміністративних послуг в державному управлінні

Розуміння адміністративних послуг як адміністративно-правових функцій в діяльності органів виконавчої влади породило необхідність переосмислення прийнятої на рівні державного управління концепції управлінської природи, що призвело до розуміння її як адміністративно-правової функції, по суті, розумівся виключно владний акцент суб'єкта на об'єкт управління, а також пошуку сучасних підходів до відмежування діяльності з реалізації державних послуг від інших функцій органів державної влади.

Стосовно функцій публічного управління то Л. Білик визначає їх як «відносно самостійні та однорідні частини змісту управлінської діяльності, в яких висловлено владно-організуючий вплив суб'єкта публічного управління, спрямований на забезпечення життєво важливих потреб взаємодіючого з ним об'єкта» [5]. Н. Васильєва пропонує «визначення функцій органу публічної влади як комплексу взаємопов'язаних, визначених у статуті необхідного органу публічної влади, і заснованих на сучасному безперервному інноваційному обміні інформацією організаційно-правових заходів органів публічного управління, їх структурних підрозділів службовців, які організують досягнення цілей, що стоять перед системою публічного управління» [11].

Треба розмежовувати поняття «функція державного органу влади» і «функція публічного управління». Функції державних органів - це перш за все вектори діяльності щодо реалізації «зовнішніх» цілей, що стоять перед

державою, та його органами.

Адміністративно-правові функції публічної влади підпорядковуються управлінським відносинам під час активної участі сторін, оскільки контроль за владним розпорядженням суб'єктів управління має можливість повною мірою брати участь у формуванні сильної волі держави. Правова сила цих відносин виявляється в тому, що вони формуються державою відповідно до норм права, виражаються за допомогою цих норм, а їх реалізація гарантується всією державною владою.

Сфера відносин, які регулюються адміністративним правом і утворюють його суб'єкти, значно ширша за сферу публічного управління, а предмет адміністративного права виражається як сукупність суспільних відносин, що виникають у сфері адміністративного права. Подібні вислови можна зустріти в багатьох роботах, автори яких беруть за відправну точку традиційне уявлення про менеджмент як впливову силу. Наприклад, Д. Голосніченко «виділяє дві групи адміністративно-правових відносин» [13]:

а) «відносини, що безпосередньо виражають формулу керуючого впливу («суб'єкт-об'єкт»), в якій чітко виявляється владна природа державно- управлінської діяльності або, іншими словами, виконавчої влади» [13];

б) «відносини, що складаються за межами безпосереднього прямого впливу на певний об'єкт, але що завжди пов'язані з його реалізацією (формула «суб'єкт-суб'єкт»)» [13].

Прибічник другого підходу О. Ілюшик досліджує реалізації державних послуг як вид державного управління. При цьому автор наголошує, що «розуміння послуги як управлінської діяльності органів публічної влади покладено в основу різних методичних рекомендацій, що розробляються різними дослідницькими групами і характерно для адміністративного права зарубіжних країн, звідки, власне, і запозичений термін державна послуга» [27].

Підтримуючи право на існування обох точок зору, не можна не

помітити, що кожна з них будується виключно на теоретичних постулатах, однозначно довести їх, чи спростувати, майже неможливо. Тут все залежить від вихідних, причому спірних, позицій і категорій, що і є в кінцевому рахунку суттю спору. Очевидно, що якщо досліджувати його у «вузькому сенсі», як прямий владний характер держави організаційно-розпорядчого характеру, то складно не погодитися з думкою М. Ковальського, який зазначає «далеко не всі адміністративні послуги, що надаються в процесі функціонування органів публічної влади відносини мають таку природу» [32].

Разом з тим, державне управління найчастіше розкривається в іншому, більш широкому аспекті, через координуючий, організуючий і регулюючий державний вплив на приватну, а також суспільну діяльність населення з метою її удосконалення, поліпшення та збереження. Як підкреслює В. Кожевніков, загальноприйнятим стало розуміння функцій як провідних напрямків в діяльності органів державної влади, «в яких виражається цільове навантаження даної гілки державної влади, і з якими безпосередньо пов'язаний наданий органам виконавчої влади обсяг повноважень» [33].

Аналіз наукової літератури з державного управління, присвяченій проблематиці функцій публічного управління, свідчить про те, що адміністративно-правові функції органів виконавчої влади розглядаються переважно за двома напрямками:

- «як регламентована нормами адміністративного права діяльність адміністративно-громадських органів» [30];
- «як правова категорія, та елемент правового статусу органу виконавчої влади, так чи інакше відображаються в нормативно-правових актах, які визначають компетенцію цього органу» [30].

Перший напрямок передбачає необхідність аналізу співвідношення адміністративно-правових функцій органів виконавчої влади з категоріями «публічне управління», «державне управління», другий напрямок - взаємозв'язку з такими діалектично близькими поняттями

адміністративного права як компетенція органу влади, завдання, цілі його діяльності, повноваження.

В свою чергу з цим, пов'язана необхідність з'ясування, з одного боку, природи функцій органів виконавчої влади, а з іншого - формату їх вираження в публічному управлінні, так як кожен орган наділяється функціями не інакше як владно-вольовим шляхом, а точніше - за допомогою фіксації в нормативних правових актах, що закріплюють їх повноваження.

Під методами, «застосовуваними державою в процесі здійснення функцій, традиційно розуміються метод державного примусу, метод державного переконання, договірне регулювання, метод рекомендацій, метод заохочень, покликаний стимулювати бажану для держави правомірну поведінку» [34].

Поняття «державна послуга» на сьогодні законодавчо визначена. Це означає, що, з одного боку, можна та, безсумнівно, потрібно досліджувати його адміністративно-правову природу та відмінні риси.

Впроваджений під час адміністративної реформи принцип «сервісної держави» пов'язаний із зміною основи адміністративно-управлінської взаємодії громадян та державних органів, при якому громадянин розглядається не як підлеглий суб'єкт, а знаходиться в статусі клієнта, одержувача державної послуги. Особливо очевидна наявність таких відносин коли вчинення адміністративних дій вимагає внесення певної плати за вчинення юридичних дій до бюджету відповідного рівня.

Сучасний етап розвитку публічного управління фахівці оцінюють як переважно. позитивний для розвитку концепції «сервісної держави». Входження терміну «державні послуги» в наше життя – це складне запозичення зарубіжного досвіду: за цим стоять надто глибокі причини, пов'язані зі зміною ролі та завдань держави в суспільстві, з затвердженням оновлених пріоритетів і цінностей.

Характерною ознакою «адміністративної послуги» є їх соціальна значимість, потреба суспільства в їх наданні. Критерій суб'єкта надавача

послуги не є в даному випадку головним. Їм може виступати не тільки орган влади чи державна організація, а й будь-яка інша структура комерційна або некомерційна. В цьому відношенні термін «адміністративна послуга», безумовно, набагато ширший терміна «державна послуга» і включає його в свій зміст.

Соціальні послуги також є різновидом адміністративних послуг, але виділяються вони за сферою їх реалізації (культура, освіта, спорт, охорона здоров'я, соціальне обслуговування і соціальний захист). Тому що надаватися дані послуги можуть чи державними, чи недержавними структурами, можна підсумувати, що соціальні послуги і адміністративні послуги частково перетинаються, але не є тотожними категоріями, співвідносними з публічними послугами як загальне і часткове.

В той же час, деякі автори вважають, що поняття соціальні послуги варто обмежувати перерахуванням сфер громадських відносин, пов'язаних з процесом їх реалізації, оскільки визначити такий перелік вичерпним, не представляється можливим. Соціальні послуги слід визначати через характерні ознаки або через їх комплекс.

«По-перше, реалізації даних послуг пов'язане з реалізацією конституційних прав громадян і є частиною соціальної політики держави, у зв'язку з чим закріплено у відповідних державних програмах» [77].

«По-друге, дані послуги носять виражений адресний характер і надаються суб'єктам з певним статусом (як правило, громадянам, які потребують реалізації допомоги)» [77].

«По-третє, реалізації даних послуг забезпечується фінансуванням пов'язаних з цим витрат з бюджету відповідного рівня» [77].

«По-четверте, в якості суб'єктів, що надають дані послуги або забезпечують їх реалізації, виступають органи влади або створені ними установи. Очевидно, що поняття адміністративної послуги, як і будь-яка інша, складається із значень складових його понять. Тому основна теоретична проблема полягає у встановленні того кола правовідносин, до якого одночасно застосовні обидві ці характеристики» [77].

Таким чином, наявність публічного (державного) інтересу при наданні державних послуг призвело до формування двох основних підходів до проблеми визначення поняття «адміністративні послуги»:

1) визнання того, що мова йде не про послуги в їх звичайному розумінні, а про «квазіпослуги». Як вказує О. Циганов, «використання терміна «послуги» для позначення реалій сучасної української дійсності є не дуже вдалим, так як може призвести до змішування не тільки понять, але і суті явищ»;

2) другий варіант видається більш правильним і полягає в наступному. «Державні послуги регулюються нормами публічного права і в зв'язку з цим набувають специфічних рис і втрачають ряд атрибутів, властивих цивільно-правовим послугам» [76].

Головною кваліфікуючою ознакою адміністративної послуги, що відрізняє її поміж інших видів діяльності органів виконавчої влади, є певною мірою формальна ознака - наявність запиту заявника. Отже, розкриваючи адміністративно-правову природу адміністративної послуги, пропонується визначати її як добровільну, в силу закону, взаємодію фізичної особи або організації (заявника) з органом виконавчої влади або його посадовою особою, реалізоване на підставі запиту заявника та з метою втілення суб'єктивних прав заявника адміністративної послуги. Аналіз визначень поняття «адміністративна послуга» наведено у табл. 1.1.

Таким чином, адміністративна послуга являє собою діяльність, яка включає конкретну послідовність процедур та з очевидністю впливає, що в результаті здійсненої діяльності може бути ухвалення для заявника, як позитивного, так і негативного рішення. Загальнонаукове розуміння поняття «адміністративна послуга» передбачає розгляд її як господарсько-економічного, культурного чи іншого особистісно значимого, обумовленого наявністю приватного інтересу, блага, сутність якого полягає в отриманні однієї зі сторін ефекту, який споживається.

Таблиця 1.1

Аналіз визначень «адміністративна послуга»

Автор	Визначення
<u>Бесчастний В.</u> [4]	«це правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за її заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для одержання певного результату» [4]
<u>Буханевич О.</u> [10]	«юридичне оформлення суб'єктом публічної адміністрації результатів розгляду справи, що сформувався за зверненням фізичної, юридичної або іншої колективної особи щодо реалізації своїх законних інтересів, прав та свобод» [10]
Закон України «Про адміністративні послуги» [22]	«результат реалізації владних повноважень суб'єктом реалізації адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, направлений на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків такої особи згідно з законом» [22]

Коли ведемо мову щодо адміністративної послуги, як діяльності органів виконавчої влади, націлену на втілення прав заявників щодо отримання певних благ, важливим її критерієм є те, що суб'єкт не зобов'язаний і не можна примусити до використання права на її отримання, а вільно діє у дозволених межах.

Сутність адміністративної послуги, як категорії, виходячи з усього викладеного вище, передбачає, що процедура її реалізації пов'язана з реалізацією громадянами в процесі безпосередньої співпраці з органами виконавчої влади певного набору прав, що тягнуть за собою позитивне зрушення правового становища суб'єкта або задоволення його потреб як матеріальних так і нематеріальних або духовних.

За для конструювання загального поняття «адміністративна послуга» нам представляється необхідним: по-перше, виділити і проаналізувати суттєві ознаки, характерні як для поняття «послуга» в цілому, так і для поняття «адміністративна послуга»; по-друге, виключити з його змісту

компоненти, які не становлять інтересу для формулювання поняття «адміністративна послуга», і наповнити зміст останнього новими ознаками, при цьому дотримуючись певних наукових правил, і враховуючи специфіку явища. Для досягнення поставлених завдань, на наш погляд, доцільно звернутися до досвіду, накопиченого не тільки в сфері державного управління, а й в економічній теорії, маркетингу, психології тощо.

Послуга - це специфічна споживча вартість у формі конкретної трудової діяльності та специфічна форма економічних відносин, які передбачають наявність виробника і споживача послуг. Можна виділити першу ознаку послуги, в тому числі і державної, - корисний ефект, який представляє собою сукупність корисних властивостей, спрямованих на задоволення потреб, що виникає в процесі праці, як доцільної, усвідомленої дії. «Сама послуга є способом вираження особливої споживної вартості у вигляді корисного ефекту, а не самої праці, як діяльності (тобто ряду доцільних, що здійснюються в певній логічній послідовності і доповнюють один одного дій). Послуга не спрямована на створення матеріальних цінностей. Вона задовольняє специфічну потребу - потребу в діяльності, тобто потребу у праці» [69].

Також ознакою послуги є її корисність і для того, кого конкретно обслуговують, і для суспільства в цілому. Корисність послуги визначається конкретним характером того чи іншого виду праці. Так корисність діяльності з реалізації окремих видів державних послуг має загальнозначущий характер. В основі реалізації загальнозначущих державних послуг лежить публічний інтерес. Публічний інтерес - визнана державою, і забезпечена правом потреба соціальної спільності, задоволення якої є умовою і гарантією її існування і розвитку. Отже, реалізації даних видів послуг необхідно для громадян і організацій, і публічна влада зобов'язана забезпечити їх виконання незалежно від наявності або відсутності інтересу в їх наданні.

Послуга може існувати тільки при нерозривному зв'язку систем

виробника і одержувача послуги, а корисний ефект послуги - це результат спільних зусиль її виробника і споживача. Так, і адміністративні послуги відрізняються високою інтенсивністю спілкування з людьми, і їх якість і, відповідно, корисний ефект залежить не тільки від щоденної роботи посадових осіб відповідних державних органів, а й від активних дій самих споживачів - громадян і організацій, останні для отримання більшості видів державних послуг зобов'язані надати відповідні довідки, документи, що підтверджують їх право на отримання послуг. Тобто, «учасниками відносин з реалізації послуги є не тільки виробник послуги, але і її одержувач, і саме в такому складі починається процес обслуговування» [59].

Послуга (в тому числі і державна), як нами вже було сказано вище, являє собою корисний ефект, спрямований на задоволення потреб, що виникає в процесі праці як доцільної усвідомленої діяльності. Отже, об'єктом послуги є певна потреба. Не поділяємо думку І. Пенської, з приводу її думки: «об'єктом послуги є її одержувач, так як послуга безпосередньо впливає на потреби конкретної особи. Відповідно, вищенаведена позиція суперечить в цілому загальноприйнятій в теорії права конструкції правовідносини. Громадські відносини між суб'єктом, що надає послугу, і отримувачем послуги виникають у зв'язку з необхідністю задоволення індивідуальної потреби, яка і є об'єктом зазначених відносин» [58].

Підсумовуючи теоретичні аспекти та суперечливі думки фахівців у галузі реалізації адміністративних послуг, вважаємо за доцільне уточнити особливості послуг, а саме:

- реалізація прав, законних інтересів та виконанні обов'язків;
- реалізації послуг з ініціативи одержувача;
- безпосередня участь держави у наданні адміністративної послуги як основного послугодавця.

На нашу думку, правовідносини з реалізації адміністративної послуги можуть виникати не тільки з ініціативи громадянина (організації),

а й з ініціативи самого державного органу, так як в деяких випадках саме державний орган найбільшою мірою розуміє необхідність реалізації відповідної адміністративної послуги, і відповідно існуючу потребу в ній, наприклад, проведення вакцинації, реалізації послуг в сфері екології. Таким чином, підставою виникнення правовідносин може бути як запит споживача адміністративної послуги, так і повноваження відповідного державного органу.

В Законі України «Про адміністративні послуги» [22] визначено, що «адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом реалізації адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Під суб'єктом звернення треба розуміти фізичну особу, юридичну особу, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. Суб'єкт реалізації адміністративної послуги - орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги» [22].

Окрім вищезазначеного слід зазначити, що пропоноване поняття «адміністративної послуги» збільшує коло суб'єктів, які виступають зі сторони, яка ухвалює рішення про реалізації послуги: це не лише орган влади, а в тому числі посадові особи органів влади, уповноважені на ухвалення таких рішень відповідно до законодавства. Це зумовлено наявними проблемами законодавства, в результаті чого схожі за своєю природою правові відносини виявляються за рамками правового регулювання законодавства у сфері державних послуг.

Вважаємо, що під шляхами реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні треба розуміти законодавчо закріплений метод реалізації органами публічної влади функцій держави, що полягає у здійсненні у встановленому порядку дій правового характеру відповідно до

нормативно закріплених вимог за наявності на це запиту одержувача адміністративних послуг, або у порядку виконання покладених на цей орган повноважень, які спрямовані на реалізацію суб'єктивних прав одержувачем послуг та забезпечення виконання суб'єктивних обов'язків.

1.2. Роль інформаційно-комунікаційних технологій у зростанні ефективності організації системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні

Протягом усього періоду розвитку публічного управління в Україні зазначалося існування різного роду негативних чинників, що призводять до неефективності діяльності органів влади. За вказаних обставин також ігноруються законні права та інтереси заявників, які звернулися за отриманням електронної державної послуги, зростає рівень «закритості» органів влади. Для усунення таких недоліків, основною метою проведеної в країні адміністративної реформи повинна бути децентралізація державного управління, розширення можливостей участі громадянського суспільства в його здійсненні в умовах розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Вивчення системи реалізації адміністративних послуг передбачає проведення всебічного дослідження суб'єктів, які беруть участь в процесі їх реалізації. Традиційно в якості таких розглядають державні органи влади. Тому підвищення якості реалізації адміністративних послуг (реалізації в електронному вигляді) без значних змін в системі організації публічного управління буде неможливо.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, численні фінансові витрати на їх вдосконалення провідними країнами світу, підтверджують, що на сьогоднішній день, здійснення ефективного публічного управління в правовій державі без допомоги електронних ресурсів не представляється можливим. Необхідність використання

інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів виконавчої влади пояснюється високою оперативністю прийняття рішень, доступністю адміністративних послуг, двосторонньою економічною вигідністю для заявників і суб'єктів, які надають дані послуги.

Однак, незважаючи на зростання користувачів електронних послуг, є ряд проблем, пов'язаних, перш за все, з недостатнім рівнем правового регулювання системи реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, що негативно позначається на їх організації та призводить до нерівномірного розвитку реалізації в регіонах.

Електронна послуга не є новим видом послуги, в даному випадку вказується конкретний порядок реалізації державної послуги. Однак це не зменшує значущість внесення змін до чинного законодавства з метою регулювання особливостей процесу реалізації адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. «Законодавчо-нормативні акти повинні враховувати, що перехід від паперового документообігу йде не до чисто електронного, а до змішаного документообігу» [25].

Нормативно-правові акти, які в тій чи іншій мірі регулюють суспільні відносини, пов'язані з реалізацією електронних державних послуг, становлять значний обсяг в законодавстві. З огляду на вищевикладене, на наш погляд, є необхідність в зміні підходів до способів закріплення і регулювання порядку здійснення заходів, що мають істотне значення для розвитку адміністративних послуг в країні. Більш того, в деяких з них спостерігається зниження кількості громадян використовують електронні державні послуги. Незважаючи на те, що не можна з точністю визначити причини таких негативних явищ, на наш погляд, рівень нормативно-правового регулювання електронних державних послуг має ключове значення. Тому, «в тому числі через відсутність нормативно-правової бази, яка закріплює вимоги до порядку реалізації електронних державних послуг в деяких регіонах спостерігається скорочення числа громадян, які звернулися за наданням адміністративних послуг в

електронному вигляді» [40].

Запровадження положень, що регламентують вимоги до електронних державних послуг дозволяє враховувати фінансові, організаційні, територіальні та інші можливості, які мають важливе значення для їх регіонального розвитку.

Беручи до уваги безліч актів загального характеру, які побічно зачіпають організацію реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, відзначимо недостатній рівень нормативно-правового регулювання реалізації зазначених послуг, що обумовлюється наступними причинами.

По-перше, дуже несистемний характер своєчасного прийняття необхідних нормативно-правових актів, які регулюють процес та етапи реалізації адміністративних послуг.

По-друге, прийняттям переважно загальних норм.

По-третє, рекомендаційним характером положень стратегій і концепцій - ненормативних документів, що регламентують порядок оптимізації державних послуг на державному і регіональному рівнях.

По-четверте, невиконанням органами влади обов'язків щодо прийняття актів, зокрема регламентів, з питань застосування інформаційно-комунікаційних технологій в своїй діяльності і здійснення електронних державних послуг.

По-п'яте, відсутністю єдиної концепції організації регіонального законодавства.

З метою визначення змісту поняття «електронні державні послуги», перш за все, слід зазначити, що українське законодавство не закріплює даний термін, незважаючи на його використання в юридичній літературі і на офіційних сайтах органів влади.

Виходячи з вищевикладеного, можна прийти до висновку, що поняття електронна послуга носить багатоаспектний характер, оскільки торкається різні сфери модернізації публічного управління: від використання сучасних технологій у функціонуванні органів влади до

отримання змістовного результату адміністративної послуги заявником. Визначення, запропоноване законодавцем, навпаки, характеризується вузькою спрямованістю. Тому, з метою наукового обґрунтування та розкриття змісту електронної державної послуги, пропонуємо наступну його дефініцію, що носить доктринальний характер.

«Електронна державна послуга - це діяльність уповноважених органів влади і спеціалізованих організацій, що здійснюється за допомогою використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, орієнтована на підвищення ефективності дій і рішень органів влади та поліпшення якості реалізації державних послуг фізичним та юридичним особам» [66].

Беручи до уваги, що електронні державні послуги мають свої особливості, для їх більш детальної характеристики (як нової форми організації діяльності органів державної влади, спрямованої на поліпшення державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій), необхідно звернутися до аналізу, властивих їм ознак, тобто істотних рис, сукупність яких відрізняє їх від будь-якого іншого правового явища.

1. Електронна державна послуга - це діяльність уповноважених органів влади і спеціалізованих організацій. Елементами діяльності є: мета, засоби, результат і сам процес. Електронна державна послуга включає в себе сукупність певних в нормативно-правових актах дій (адміністративних процедур), що здійснюються суб'єктами їх реалізації, спрямованих на отримання корисного результату заявником.

2. Електронна державна послуга є способом здійснення державного управління. Використання автоматизованих систем в діяльності публічних службовців має підвищити ефективність і оперативність ухвалення управлінських рішень, якість послуг, що надаються юридичним та фізичним особам. Таким чином, реалізація електронних державних послуг виступає способом державного управління.

3. Електронна державна послуга забезпечується за рахунок

використання сучасної інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів виконавчої влади.

Наразі неможливо уявити досягнення високих показників в рамках реалізації повноважень органів публічної влади, а також виконавчих, без залучення комп'ютерних технологій. У зв'язку з цим органами публічної влади, а так само іншими органами влади, відповідальними за реалізацію ідей інформатизації державного управління на території країни, особлива увага приділяється технічному забезпеченню використання виключно вітчизняного офісного програмного забезпечення, включеного до єдиного реєстру програм для електронних обчислювальних машин і баз даних. Зазначені органи так само зобов'язані здійснювати перехід на вітчизняне програмне забезпечення і в разі реалізації вітчизняного офісного програмного забезпечення по так званій «хмарній» технології - з застосуванням технологій, що забезпечує інформаційно-технологічну взаємодію інформаційних систем, використовуваних для реалізації державних послуг та виконання державних функцій в електронній формі.

4. Орієнтованість електронних державних послуг на підвищення ефективності діяльності органів державної влади. Заслужує підтримки точка зору про те, що основною метою функціонування електронних послуг є забезпечення якісно нового, більш високого рівня реалізації державних послуг, оперативності опублікування інформації про результати діяльності, що здійснюється державними органами влади, на основі прийняття відповідних законів, програм та стратегій.

Законом України «Про Національну програму інформатизації» [20] «ухваленого у 2022 році визначено, що Національна програма інформатизації формується на підставі з довгострокових пріоритетів соціально-економічного, національно-культурного науково-технічного, розвитку країни з урахуванням світових напрямів розвитку і досягнень у сфері інформатизації і спрямована на вирішення найважливіших загальносуспільних проблем (забезпечення розвитку освіти культури, науки, державного управління, охорони довкілля та здоров'я людини,

національної безпеки та оборони держави) та створення передумов для інтеграції України у світовий інформаційний простір згідно сучасних інформаційних та геополітичних тенденцій» [20].

«Національна програма інформатизації становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань (проектів) інформатизації, спрямованих на реалізацію державної політики та пріоритетних напрямів створення сучасної інформаційних технологій України за рахунок концентрації та раціонального використання фінансових, матеріально-технічних та інших ресурсів, виробничого і науково-технічного потенціалу держави, а також координації діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності і громадян у сфері інформатизації» [20].

Таким чином, реалізація «Національної програми інформатизації націлена на зростання рівня задоволеності громадськості результатами співдії з представниками органів влади та іншими організаціями, які відповідальні за державне замовлення, при отриманні відповідних послуг. Результатами залучення інформаційно-комунікаційних технологій в практиці державних органів і відповідних організацій мають стати збільшення доступності державних послуг для юридичних та фізичних осіб, спрощення процесу їх взаємодії з органами, зниження рівня корупційних ризиків, підвищення ефективності витрат коштів з бюджету» [20].

5. Електронні державні послуги гарантують доступ до необхідної інформації про стан діяльності органів публічної влади.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій для розкриття інформації про діяльність державних органів влади завжди було одним із пріоритетних завдань держави.

Можемо констатувати, що «державне регулювання та управління у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації здійснюється на засадах рис.1.1.» [19].



Рис. 1.1 Зasadничі норми державного регулювання у сфері електронних довірчих послуг

Одже, в процесі реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді заявник повинен отримувати всі необхідні відомості щодо процедури отримання даної послуги (форми документів, та зразки їх заповнення, строки та порядок здійснення послуги, можливість отримання її результату в електронному форматі). Крім того, електронний спосіб реалізації адміністративної послуги створює можливість для здійснення контролю за діями та рішеннями органів виконавчої влади, які виступають

суб'єктами здійснення такої послуги.

«Електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади. Е-послуги надаються через Інтернет, тож доступні з дому чи офісу 24 години на добу та сім днів на тиждень. Таким чином, вони є зручнішими та швидшими за особисті візити та мінімізують ризики корупції» [54].

За сферою реалізації електронних послуг, можна виділити: фінансові, податкові, митні, державні послуги в сфері освіти, державні послуги в сфері охорони здоров'я, державні послуги в сфері культури і мистецтва, тощо.

Слід підкреслити, що поділ електронних державних послуг за різними критеріями є умовною. В даному випадку, слушною видається думка Н. Терещенко про те, що «будь-яка класифікація, яка застосовується для систематизації тієї чи іншої інформації, має умовний, не обов'язковий характер, але такого роду систематизація є, безумовно, корисною і допомагає розібратися в деколи складних переплетеннях законодавчого акту» [70]. На нашу думку, наведена класифікація має велике значення для подальшого вдосконалення адміністративно-правового регулювання, вірного розуміння, розмежування видів електронних державних послуг. Теоретична значимість дослідження полягає в тому, що його основні положення та висновки можуть бути використані в подальшій розробці класифікацій державних послуг, і дозволить визначити значення реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді на практиці.

Адміністративні послуги в електронному вигляді мають наступні ознаки: вони являють собою діяльність, здійснювану уповноваженими органами влади і спеціалізованими організаціями і установами; є способом здійснення державного управління; забезпечуються шляхом використання сучасної інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів

виконавчої влади.

Отже, принципи реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді виступають в якості загальних положень, що виражають сутність і значення порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, які є обов'язковими для виконання і слугують підставою прийняття обґрунтованих і законних рішень суб'єктами, що реалізують адміністративні послуги в електронному вигляді.

Виходячи із теоретичних напрацювань, за сферою дії, до системи принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді включають такі види:

- «загальні принципи - поширюють свою дію на всі норми права, гарантують цілісність і стабільність права в цілому. До таких принципів належать: принцип справедливості, принцип пріоритету прав людини, принцип рівноправності, принцип законності, принцип правосуддя. З огляду на те, що сутність принципів такого виду розкривається в основних законодавчих актах держави, до них можна віднести вище розглянуті в цьому дослідженні конституційні норми. Отже, загальні принципи впливають і на відносини в сфері електронних державних послуг» [72];

- «міжгалузеві принципи, будучи похідними від загально, відображають особливості декількох суміжних галузей права. До таких принципів права деякі автори відносять: об'єктивність, доступність, всебічність, своєчасність, етентність» [72].;

- «галузеві принципи діють в межах окремо взятої сфери державного управління. Так як предметом публічного управління виступають різноманітні відносини, які реалізуються в сфері державного управління, яке здійснюється органами публічної влади, іншими органами державної влади, посадовими особами, то принципи даної галузі набувають особливого значення для процесу реалізації електронних державних послуг, що є формою державного управління. Серед таких слід розглядати: принцип гласності у здійсненні державного управління, принцип підконтрольності і підзвітності державних органів, принцип

відповідальності державних органів за прийняті адміністративні акти (рішення)» [72].

Відсутність на законодавчому рівні спеціальних принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді призводить до неналежного здійснення органами влади своїх обов'язків, недотримання вимог законодавства державними службовцями органів влади. Більш того, велика частина вище розглянутих загальних принципів так само носить декларативний характер в межах реалізації електронних державних послуг, що їх надають, що сприяє зниженню ефективності публічного управління.

Тому, акцентуючи увагу, що розвиток інституту адміністративних послуг в електронному вигляді багато в чому залежить від дотримання низки вимог, слід виділити його специфічні принципи. Вважаємо, що система таких принципів закріпить в собі нормативно зафіксовані орієнтири для української правозастосовної практики, визначить головні норми правового регулювання відносин у сфері реалізації електронних послуг, забезпечить його сталість.

Зазначимо, що будь-яка сукупність правових принципів неоднозначна і відрізняється за сферою впливу, змістом, цільовою спрямованості, характеру зв'язку, формами. З огляду на те, що процес реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді є формою державного управління, і, отже, скерований на реалізацію прав і свобод громадян, підтримки належного функціонування органів державної влади, то пропонується розподілити принципи реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді за їх змістом на: основні (основоположні), що визначають умови реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді необхідні для захисту прав та свобод громадян, та організаційні, що відображають порядок здійснення діяльності суб'єктами реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

До першої групи принципів, на наш погляд, можна віднести наступні:

1. Принцип орієнтованості адміністративних послуг в електронному вигляді на соціальні потреби громадян. Як справедливо

зазначає, О. Фоміна, «в якості основних форм реалізації державою соціальної політики виступає виконання державних функцій і реалізації державних послуг соціального змісту органами виконавчої влади». Так само вірною видається, висловлювана у вітчизняній літературі точка зору про те, що «ключовим завданням соціальної політики України є забезпечення добробуту людини, рівних і справедливих можливостей для розвитку особистості» [75]. Тому, на наш погляд, використання інформаційно-комунікаційних технологій, в діяльності органів влади, перш за все, спрямована на задоволення актуальних потреб населення країни, його соціальних інтересів.

2. Принцип доступності адміністративних послуг в електронному вигляді. Суб'єктами реалізації електронних державних послуг створені відповідні сервіси та портали, за допомогою яких заявник (фізична або юридична особа) може отримати адміністративну послугу в електронній формі.

Проте, в деяких містах і сільських поселеннях країни відзначається відсутність розвинених технологій зв'язку. Зокрема, це стосується малонаселених і важкодоступних регіонів. Тому, для повноцінної реалізації принципу доступності адміністративних послуг в електронному вигляді, органам державної влади, в першу чергу слід приділяти особливу увагу усуненню умов, несприятливих для розвитку названих послуг в Україні. До них, на наш погляд, відносяться: висока вартість доступу до мережі Інтернет; ігнорування потреб окремих категорій громадян; недостатній рівень електронної міжвідомчої взаємодії. Такі чинники безпосередньо призводять до «цифрової нерівності», коли певні групи заявників позбавлені можливості скористатися адміністративною послугою в електронному вигляді.

3. Принцип відкритості реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді. Використовуючи дані відомості, заявник може реалізувати своє право на отримання адміністративної послуги за допомогою офіційних порталів органів влади.

Однак введення до діяльності органів влади сучасних технологій, наприклад регламенту реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, унеможливить реалізацію адміністративної послуги в електронному вигляді заявнику з порушеннями принципу відкритості через інтерактивний спосіб обробки інформації.

Таким чином, розширюються способи участі громадянського суспільства в обговоренні рішень та ініціатив органів влади. За допомогою сервісів даної системи громадянин може оцінити якість реалізації послуги в електронному вигляді, вказати на недоліки процесу її реалізації.

Підкреслимо, що дотримання принципу відкритості реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді так само сприяє здійсненню громадського контролю за діяльністю суб'єктів, що надають державні послуги в електронному вигляді.

1.3. Засади реалізації шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування

Сучасна система державної влади вимагає необхідності впровадження електронного урядування що обумовлено не лише розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, динамічним переходом на технології інформаційного суспільства публічного управління, не заради «технологічної моди», але і прагненням державних структур бути ближчими до пересічного громадянина, створення умов відкритості, чесності та прозорості публічного адміністрування, започаткування нової якості публічного управління, що іманентно відповідає вимогам соціально-економічного розвитку суверенної країни, побудованої на цінностях та принципах європейських країн.

Електронне урядування певною мірою можна трактувати як «новітню форму публічного управління, становлення нової моделі сучасної держави, метою якої є спрощення взаємодії громадян і державних

органів та органів місцевого самоврядування, оптимізації процедури реалізації публічних послуг, підвищення ефективності діяльності державної і муніципальної влади за рахунок використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. І саме тому впровадження Інтернет технологій, веб-сайтів, інформатизації, електронного урядування і електронної демократії має бути пріоритетним напрямком сучасної державної політики сталого розвитку України» [66].

На підставі вищевикладеного, вірним є рішення законодавця про розширення суб'єктного складу органів і організацій, уповноважених на реалізацію електронних державних послуг. Якщо раніше, в якості таких розглядалися тільки органи влади, то, на сучасному етапі інформатизації, виходячи з результатів наведеної класифікації електронних державних послуг, правами з реалізації названих послуг мають Центри надання адміністративних послуг та інші залучені організації.

Враховуючи дані заяви, доцільним видається визначити коло суб'єктів, уповноважених на реалізацію державних послуг в електронному вигляді. І. Тищенко справедливо зазначає, що «саме суб'єкти, діючи в межах закону, «оживляють» адміністративно-правове регулювання, формують і реалізують норми і приписи, здійснюють організаційні та інші дії» [72].

Беручи до уваги, що вищевказані суб'єкти, здійснюють дії, що тягнуть юридично значимі наслідки для заявників (фізичних і юридичних осіб), на наш погляд, їх конкретизація має особливе теоретичне і практичне значення, дозволяє виявити наявні проблеми адміністративно-правового характеру. Крім того, визначення суб'єктного складу є істотною умовою для застосування принципу забезпечення міжвідомчої електронної взаємодії, так як без використання інформаційно-комунікаційних технологій розглянутими суб'єктами, неможливо здійснити реалізацію адміністративних послуг в електронному вигляді, особливо складного виду (коли при наданні такої послуги бере участь кілька суб'єктів).

Тобто, дослідження правовідносин, що «виникають між державними

установами та заявниками, розробка їх теоретичних основ та практичне застосування правових норм, передбачає обов'язкове визначення особливостей суб'єктів, уповноважених на реалізацію адміністративних послуг в електронному вигляді» [72].

Надамо таке визначення поняття суб'єктів, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді – це державні органи, державні та інші організації, які уповноважені відповідно до чинного законодавства здійснювати реалізацію адміністративних послуг в електронному вигляді заявнику за допомогою спеціально створених сайтів, у тому числі Єдиного порталу державних послуг через застосування системи міжвідомчої електронної взаємодії. Підсумовуючи вищевикладене, можна також дійти наступних висновків.

По-перше, внаслідок того, що реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді є однією з форм здійснення державного управління, суб'єкти, що надають адміністративні послуги, належать до суб'єктів адміністративного права.

По-друге, законодавець не обмежує суб'єкти реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді лише органами державної влади. Навпаки, перелік таких суб'єктів передбачає різноманітні форми організацій, уповноважених на реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Говорячи про суб'єкти, що «надають адміністративні послуги в електронному вигляді, слід розуміти державні органи, державні та інші організації, які уповноважені здійснювати електронні державні послуги заявнику спеціально створених сайтів, у тому числі Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг за допомогою застосування системи міжвідомчої електронної взаємодії» [60].

Наголошується, що дані принципи діють не відокремлено, а в певному взаємозв'язку, тим самим утворюючи відповідну систему. Тому, під системою принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді пропонується розуміти структурно впорядковану

сукупність основоположних ідей, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають в процесі реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Класифікація принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді може виглядати наступним чином рис. 1.2.



Рис.1.2 Класифікація принципів реалізації адміністративних послуг.

Спираючись на вищевикладене, можна прийти до висновку, що органами влади не у всіх випадках дотримується принцип відкритості. Більш того, багато посадові особи зловживають своїми повноваженнями в частині віднесення відомостей публічного характеру до інформації обмеженого доступу. У зв'язку з цим, представляється, що використання інформаційно-комунікаційних технологій (регламент реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді) в процесі реалізації адміністративних послуг виключає можливість для органу влади приховати від заявника інформацію про хід здійснення окремо взятої послуги.

Реалізація такого роду державних сервісів, забезпечить прозорість і підзвітність діяльності суб'єктів, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді, як на національному, так і на регіональному рівнях. Крім того, врахування думки заявників державних порталів спрямований на забезпечення їх рівного доступу до адміністративних послуг в електронному вигляді, гарантує зацікавленість населення до використання інтерактивних можливостей для участі в державному управлінні.

Одже, реалізація інформаційно-комунікаційних технологій повинна привести до більш ефективної діяльності суб'єктів реалізації адміністративних послуг заявнику. Проте, досягнення зазначених результатів багато в чому залежить від ступеня правової регламентації порядку використання електронної взаємодії. Слід підкреслити, що протягом усього періоду впровадження інформаційно-комунікаційних технологій до вітчизняної практики, багатьма експертами відзначалася безсистемність нормативного регулювання, що, в першу чергу, відбилося на якості впровадження системи електронного урядування.

Одже, головними причинами неякісної міжвідомчої взаємодії суб'єктів реалізації адміністративних послуг виступають безсистемність адміністративно-правового регулювання, невиконання відповідальними органами влади передбачених заходів щодо вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій, порушенням вимог з реалізації електронних послуг. Це призводить до неможливості встановлення повної автоматизованої взаємодії органів влади, Центрів реалізації адміністративних послуг та інших організацій, нерівномірного розвитку електронних послуг в регіонах, а так само до необхідності додаткового реалізації заявниками відомостей на паперових носіях, при отриманні адміністративних послуг в електронному вигляді. У зв'язку з цим, першочерговим завданням є нормативне закріплення принципу забезпечення міжвідомчої електронної взаємодії. Його реалізація повинна сприяти створенню умов для оперативного реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

1. Принцип моніторингу, виражається в систематичній оцінці якості і доступності адміністративних послуг в електронному вигляді і є необхідною умовою їх вдосконалення. Діяльність такого роду забезпечує можливість цілеспрямованого регулювання процесом розвитку адміністративних послуг в електронному вигляді, ефективної координації дій суб'єктів реалізації електронних послуг, а також здійснення подальшого планування робіт за основними напрямками інформатизації всього державного управління в умовах впровадження електронного урядування.

Згідно Концепції розвитку електронного урядування в Україні «з метою вдосконалення інструментів управління органи виконавчої влади зобов'язані забезпечувати незалежний моніторинг споживчих характеристик послуг в прив'язці до способів і форм взаємодії із заявником і до встановленим індикаторами, що так само передбачає розвиток як призначеного для користувача моніторингу якості реалізації послуг і статистичного спостереження, так і методів автоматизованого контролю» [37].

Вважаємо, дотримання принципу моніторингу системи якості реалізації адміністративних послуг вирішує два завдання: по-перше, надає можливість громадянам безпосередньо брати участь в удосконаленні державного управління в Україні; по-друге, гарантує підзвітність і публічність діяльності органів державної влади, їх посадових осіб.

Головна цінність в проведенні моніторингу полягає в тому, що на підставі його результатів можна визначити проблемні сфери процесу реалізації електронних державних послуг як на національному і, так і регіональному рівнях. У зв'язку з виявленими недоліками приймаються рішення про способи їх вирішення органами влади у встановлені терміни.

Одже, здійснення моніторингу позитивно впливає на формування нормативно-правової бази, що регулює порядок реалізації електронних державних послуг органами державної влади.

Принципи реалізації адміністративних послуг в електронному

вигляді виступають в якості основних положень, що виражають сутність і значення порядку реалізації електронних послуг, які є обов'язковими для виконання і сприяють прийняттю обґрунтованих і законних рішень суб'єктами, що надають електронні державні послуги. При цьому, дані принципи діють не відокремлено, а в певному взаємозв'язку, утворюючи єдину систему.

Говорячи про систему принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді розуміємо структурно упорядкована сукупність основоположних ідей, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають в порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді. Таким чином, принципи реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді носять теоретико-прикладний характер, відбиваючи зміст порядку реалізації електронних державних послуг. Дані принципи можуть розглядатися як гарантії, що забезпечують права і свободи заявників, а так само бути орієнтиром для право примірники, виступаючи критерієм оцінки їх діяльності.

Враховуючи, що рівень якості реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді багато в чому залежить від ступеня їх дотримання суб'єктами, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді, на наш погляд, необхідно провести комплексне дослідження їх адміністративно-правового становища.

Вважаємо, що існує низка перешкод які заважають реалізації адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування рис.1.3.

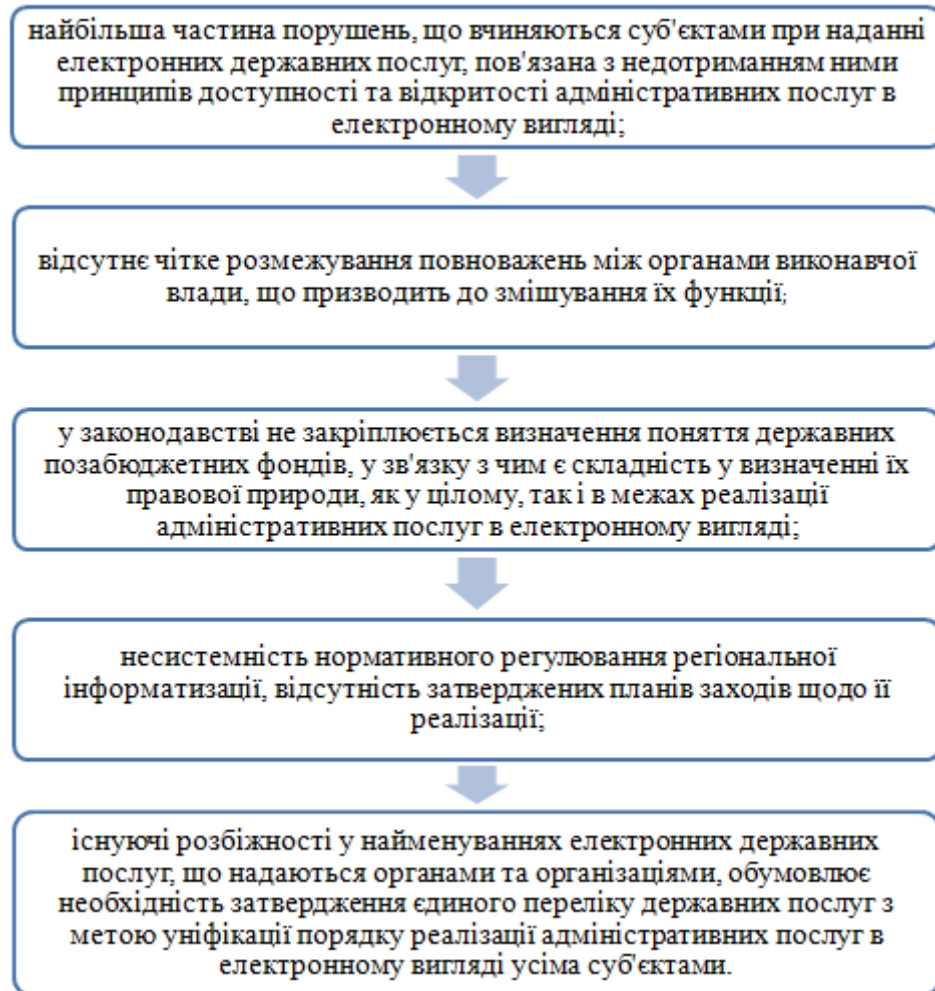


Рис. 1.3. Перешкоди при реалізації адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування.

Також, в результаті дослідження було виявлено, що за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій забезпечується нова форма реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, тому правове становище Центрів реалізації адміністративних послуг заслуговують на окреме комплексне вивчення.

Головним завданням держави на етапі реалізації шляхів реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в умовах впровадження системи електронного урядування є забезпечення дистанційного порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді. Ключовим фактором, що впливає на ефективність зазначеного способу взаємодії органів та Центрів реалізації адміністративних послуг з населенням, є можливість застосування ними автоматизованих систем. Тим не менш,

така діяльність також вимагає комплексного та детального законодавчого регламентування: встановлення необхідних вимог, стандартів якості використовуваних технологій. У зв'язку з чим, наголошується на необхідності формування правової та методичної бази функціонування інформаційних систем Центрів реалізації адміністративних послуг, їх інтеграцію з відомчими інформаційними системами, особистим кабінетом користувача, системою моніторингу якості реалізації адміністративних послуг. На жаль, у низці чинних нормативно-правових актів є певні недоліки, пов'язані із встановленням вимог до адміністративних послуг в електронному вигляді, що надаються у Центрах реалізації адміністративних послуг.

Притримуємось думки про те що, навпаки, інформування та консультування громадян у Центрах реалізації адміністративних послуг, може мати позитивний вплив на весь процес впровадження електронного урядування. Так, результатом реалізації запропонованої функції Центрів реалізації адміністративних послуг, має стати збільшення кількості адміністративних послуг в електронному вигляді, а отже, істотно зменшиться кількість прямої взаємодії заявників і посадових осіб, державних службовців, знизиться рівень корупційних ризиків.

Виходячи з особливостей основних функцій та повноважень, закріплених у нормативно-правових актах, можна зробити висновок, що Центри надання адміністративних послуг виступає спеціальним суб'єктом реалізації шляхів реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в умовах впровадження системи електронного урядування. В межах реалізації адміністративних послуг вони є однією зі сторін адміністративно-правових відносин. Отже, володіючи відповідними правами та обов'язками, Центр реалізації адміністративних послуг бере участь у реалізації управлінської діяльності, реалізації адміністративних процедур, що становлять утримання державних послуг.

Тому, ми пропонуємо удосконалити концептуальні підходи до формування шляхів реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в умовах впровадження системи електронного урядування, а саме:

- забезпечення впровадження електронних регламентів

реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді для подальшого розвитку інтегрованих систем мереж пунктів колективного доступу;

- використання інноваційних структур для забезпечення зниження ризиків «інформаційної нерівності громадян» в умовах інформаційної реінтеграції;

- реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі за допомогою використання системи електронного урядування;

- стимулювання заходів забезпечення безпеки інформаційних ресурсів в процесі інтеграції соціальної сфери із Єдиним державним веб-порталом електронних послуг «Дія»;

- забезпечення автоматизованої взаємодії при наданні послуг і здійснення державних функцій на різних рівнях;

- запровадження інноваційних засад оцифрування паперових носіїв та інформатизації депозитарію адміністративних послуг з метою забезпечення автоматизованого цілодобового віддаленого доступу;

- підтримка забезпечення інституційної спроможності громадян щодо захищеного інформаційного простору всіх верств населення.

Висновки до розділу 1

1. Досліджено сутність та особливості реалізації адміністративних послуг в державному управлінні. Визначено, що впроваджений в ході адміністративної реформи принцип «сервісної держави» пов'язаний зі зміною основи адміністративно-управлінської взаємодії громадян і державних органів, при якому громадянин розглядається не як підлеглий суб'єкт, а знаходиться в статусі клієнта, одержувача адміністративної послуги. Особливо очевидна наявність таких відносин в разі, коли вчинення адміністративних дій передбачає внесення певної плати за вчинення юридично значущих дій до бюджету відповідного рівня бюджетної системи.

Подібний підхід має ряд істотних переваг з точки зору підвищення

ефективності реалізації адміністративно-правових функцій, оскільки передбачає визнання того, що основною метою існування держави є створення умов, що забезпечують максимально комфортне і гідне існування суспільства і людини в ньому як вищої цінності, пріоритету прав і свобод громадян. Встановлено, що адміністративна послуга являє собою діяльність, яка включає певну послідовність процедур (як правило, це прийом і реєстрація документів, розгляд поданих документів, формування та направлення запитів, прийняття рішення на підставі розгляду документів), то з очевидністю випливає, що в результаті такої діяльності може бути прийнято, як позитивне, так і негативне для заявника рішення.

Шляхами реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні запропоновано розуміти законодавчо закріплений метод реалізації органами публічної влади функцій держави, що полягає у здійсненні у встановленому порядку дій правового характеру відповідно до нормативно закріплених вимог за наявності на це запиту одержувача адміністративних послуг, або у порядку виконання покладених на цей орган повноважень, які спрямовані на реалізацію суб'єктивних прав та забезпечення виконання суб'єктивних обов'язків одержувачем послуг. Визначено, що правовідносини, що складаються в процесі реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді між заявниками та уповноваженими суб'єктами реалізації названих послуг, українським законодавцем не закріплюється спеціальних правових принципів, здатних утворити єдину систему. Однак, беручи до уваги положення загальної теорії права система принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді являє собою, структурно впорядковану сукупність основоположних подій, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають в процесі реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Тому, з виникненням на практиці проблем, пов'язаних із забезпеченням реалізації адміністративних послуг заявникам відповідно до нормативно встановлених вимог доведено необхідність законодавчого

закріплення принципів реалізації державних послуг в електронному вигляді. При цьому було визначено, що принципи реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді виступають в якості основних положень, що виражають сутність і значення порядку реалізації державних послуг, які є обов'язковими для виконання і сприяють прийняттю обґрунтованих і законних рішень суб'єктами, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді.

2. Розкрито роль інформаційно-комунікаційних технологій в організації системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні. Основною метою інформаційної взаємодії органів влади та інших організацій виступає скорочення переліку документів, необхідних для реалізації заявником при отриманні адміністративних послуг в електронному вигляді. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій органами влади, а так само іншими уповноваженими суб'єктами, на нашу думку, спрямоване на вирішення таких завдань: реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі за допомогою використання системи електронного урядування; здійснення державних функцій за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; забезпечення автоматизованої взаємодії при наданні послуг і здійснення державних функцій на різних рівнях.

3. Проаналізовано засади реалізації шляхів здійснення адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування, що виражається в удосконаленні забезпечення впровадження електронних регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді для подальшого розвитку інтегрованих систем мереж пунктів колективного доступу; використання інноваційних структур для забезпечення зниження ризиків «інформаційної нерівності громадян» в умовах інформаційної реінтеграції; реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі за допомогою використання системи електронного урядування; стимулювання заходів забезпечення безпеки інформаційних ресурсів в

процесі інтеграції соціальної сфери із Єдиним державним веб-порталом електронних послуг «Дія»; забезпечення автоматизованої взаємодії при наданні послуг і здійснення державних функцій на різних рівнях; запровадження інноваційних засад оцифрування паперових носіїв та інформатизації депозитарію адміністративних послуг з метою забезпечення автоматизованого цілодобового віддаленого доступу; підтримка забезпечення інституційної спроможності громадян щодо захищеного інформаційного простору всіх верств населення.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА СТАНУ ШЛЯХІВ РЕАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

2.1. Аналіз сучасного стану шляхів реалізації адміністративних послуг в державному управлінні

Різноманіття видів адміністративних послуг, критерії їх класифікації можуть бути різними: рівень значущості та гарантій споживачів послуг; ексклюзивність реалізації послуг; зацікавленість споживачів; утримання послуги; платність реалізації послуг; рівень публічної влади, до функцій якої входить забезпечення реалізації послуг. Варто погодитись, що викладена класифікація не носить вичерпного характеру, оскільки не може охопити та передбачити всі різновиди адміністративних послуг, однак подібне трактування співпадає із загальноєвропейським підходом до диференціації громадських служб (послуг).

Відсутність поняття «система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні» визначає складність розуміння елементів державних послуг та порядок їх взаємодії в системі реалізації послуг. Структурування даної системи дасть можливість поєднати функціональні та організаційні складові, а також вирішити проблему взаємодії всіх елементів. Тому введемо поняття «система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні».

«Система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні - це сукупність взаємозалежних і взаємодіючих елементів, об'єднаних в єдине ціле, які мають певні властивості» [4].

Спираючись на теоретичну основу вивчення державних послуг за умов розвитку ринкових відносин, розглянемо властивості системи

реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні:

1. Синергічність (цілеспрямованість) та емерджентність. Властивість синергічності, показуючи взаємодію всіх елементів системи, передбачає цілеспрямованість дій елементів системи задля досягнення корисного ефекту, тобто необхідність розробки стандартів, положень, інструкцій державних послуг, які уніфікують процес їх реалізації, підвищують якість реалізації адміністративних послуг.

Властивість емерджентності проявляється при взаємодії елементів, які завжди збігаються з метою створення системи. Якщо один відділ послугодавця займається формуванням комфортних умов для одержувачів послуг при отриманні адміністративної послуги, то інший відділ в той же час займається тією ж послугою, але тільки з розробки адміністративного регламенту з реалізації послуги. Таким чином, «їх діяльність відрізняється за складом завдань, а результат спрямований на реалізацію однієї мети вдосконалення механізмів розвитку системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні» [6].

2. Цілісність та структурованість. Властивість цілісності проявляється щодо системи нової функції, стандарту, регламенту, які мають завжди пов'язані з системою. Властивість структурованості визначається наявністю внутрішньої структури системи, в якій усі атрибути та елементи взаємопов'язані між собою.

3. Комунікативність та надійність (визначення необхідних ресурсів та особливостей взаємодії із середовищем). Властивість комунікативності проявляється у існуванні складної ієрархічної системи комунікацій, що взаємодіють із середовищем. Дана властивість проявляється в тому, що перш ніж державна послуга буде надана послугодавцями, вона має бути внесена до реєстру адміністративних послуг і має бути розроблений регламент щодо процесу її реалізації. Цей процес займає тривалий період часу та здійснюється на рівні органів виконавчої влади. Надійність системи полягає в тому, що державні послуги завжди будуть затребувані і при виході з ладу одного з елементів

системи процес реалізації державних послуг в цілому залишиться безперервним.

«У процесі управління системою реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні необхідно визначити блоки та складові елементи. Модель дозволить систематизувати елементи та відобразити діючу схему функціонування процесу» [12].

За допомогою побудови менеджерської моделі розглянемо зв'язки та відносини між її елементами. [23, 33, 42]. Для розкриття поняття «системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні нами уточнено властивості системи реалізації державних послуг та її елементів, які» [47]:

- «взаємопов'язані та взаємодіють між собою та із зовнішнім середовищем, не змінюючи свої властивості» [47];
- «розглядаються як самостійні елементи, що виконують лише частину функцій системи» [47];
- «виконують певну функцію, яка може бути зведена до функцій окремо взятого елемента» [47];
- «здійснюють управління системою, прогнозування, планування доходів та витрат, облік, аналіз, контроль та порядок регулювання виконання системи» [47].

«Використання адміністративних регламентів сприяє вирішенню певних спільних завдань, серед яких виділяють» [56]:

- ✓ «детальну регламентацію діяльності державних службовців» [56];
- ✓ «забезпечення відкритості діяльності органів виконавчої влади» [56];
- ✓ «протидію корупції, зниження корупційних чинників» [56];
- ✓ «оптимізацію діяльності органів виконавчої влади, підвищення її ефективності» [56].

«Електронні регламенти загалом можна кваліфікувати як один із найважливіших елементів підвищення роботи та прозорості системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні» [57].

Наступним елементом є стандарт адміністративної послуги. Стандарт адміністративної послуги є систематизований набір вимог до якості реалізації послуг послугодавцем. «Якість реалізації адміністративної послуги - сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти потреби отримувача щодо змісту (результату) послуги» [71].

Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів реалізації адміністративних послуг - організаційно-інструктивні та деякі методичні матеріали, що створені Міністерством економічного розвитку і торгівлі України разом із Офісом реформи адміністративних послуг (Проект підтримки врядування та економічного розвитку (EDGE), що впроваджується канадською компанією Agriteam Canada Consulting) спільно із Програмою USAID «Лідерство в економічному врядуванні» з урахуванням набутого досвіду впровадження таких стандартів центрами реалізації адміністративних послуг – членами Всеукраїнської асоціації центрів реалізації адміністративних послуг. «Дотримання Єдиних вимог (Стандарту) гарантуватиме, що взаємодію із кожним відвідувачем буде організовано якісно, всі звернення будуть опрацьовані своєчасно. Єдині вимоги (Стандарт) рекомендовані до застосування центрами реалізації адміністративних послуг усіх рівнів по всій території України» [50].

«Основними даними для формування стандартів якості адміністративних послуг є дані про чисельність потенційних одержувачів послуг, результати вивчення громадської думки послугоодержувачів та дослідження незалежних експертів, статистика звернень за реалізацією державних послуг до послугодавців, дані про незадоволеність одержувачів послуг» [68].

У науці «Державне управління» існує багато способів оцінки ефективності реалізації системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні. Ефективність є інтегральною та структурованою характеристикою діяльності та відображає її успішність, відповідність цілям, завданням шляхом співвідношення загальної вигоди та витрат, пов'язаних з реалізацією цієї діяльності. Вона виражається як кількісними,

і якісними показниками.

«Системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні включає різнобічний перелік показників, які мають сукупну ефективність, що включає бюджетну, економічну та соціальну ефективність» [70].

Бюджетна ефективність - відносний показник ефекту для бюджету внаслідок реалізації адміністративних послуг, який визначається як відношення отриманого бюджетом результату до витрат. Бюджетна ефективність застосовується з метою оцінки діяльності органів виконавчої влади та підвідомчих державних установ.

Економічна ефективність у межах роботи «визначається шляхом зіставлення сукупного ефекту і витрат за реалізації адміністративних послуг чи отриманого ефекту і обсягу програмно-цільового фінансування реалізації адміністративної послуги» [12].

Соціальна ефективність уособлює ступінь задоволення послугоодержувачів, показує, «наскільки діяльність послугодавця відповідає потребам суспільства та впливає на соціально-економічний розвиток території, підвищує рівень та якість життя населення» [36].

Зв'язок між соціальною та економічною ефективністю впливає на задоволення особистих потреб послугоодержувачів. Підвищення соціальної ефективності підвищує ефективність системи реалізації адміністративних послуг у сфері суспільства.

Основною проблемою оцінки ефективності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні є визначення критеріїв оцінки. «Для досягнення максимального ефекту насамперед необхідно виділити елементи, ресурси, що визначають отримання результату кожної державної послуги» [42]. Оцінка ефективності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні безпосередньо пов'язана із забезпеченням раціональності виконання бюджету та вирішенням завдань соціально - економічного розвитку країни. Розробка стандартів оцінки системи реалізації адміністративних послуг в публічному

управлінні є першочерговим завданням ефективної роботи системи.

Важливою проблемою у системі реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні є визначення попиту та пропозиції на них. «У ринковому секторі послуг, рівновага попиту та пропозиції визначається і регулюється природним для цих відносин чином» [52]. Подібних механізмів для реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні не існує. Натомість необхідно оцінювати можливу чи бажану кількість запропонованих адміністративних послуг, зумовлені в адміністративних регламентах, та їх вартість. «Доцільно формування показників у системі реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні, структура яких має включати два види: директивні (обов'язкові) та індикативні (необов'язкові). Досягнення директивних показників є необхідною умовою визначення ефективності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні» [67].

Для створення єдиного алгоритму оцінки стандарту якості реалізації адміністративних послуг «необхідно провести інвентаризацію законодавства щодо наявності вимог до державних послуг, здійснити моніторинг якості реалізації адміністративних послуг, розробити нормативно-правові акти, що встановлюють вимоги та стандарти якості реалізації адміністративних послуг» [71].

Відповідність адміністративної послуги стандарту якості не є оцінкою її ефективності, але при цьому він може стати показником оцінки працівника, послугодавця та буде основною умовою для роботи з послугою за існуючою схемою. Відповідність стандарту якості визначається на підставі моніторингу, скарг клієнтів, картки робочого дня тощо.

Оцінка стандарту якості реалізації адміністративних послуг, на нашу думку, повинна здійснювати за трьома аспектами і повинна розглядатися як сукупність тих властивостей, які виявляються в процесі використання (отримання, застосування та споживання) адміністративної послуги.

«Визначивши сукупність вимог до стандартів якості реалізації адміністративних послуг, визначимо порядок реалізації оцінки реалізації адміністративної послуги» [49].

Початковим етапом для оцінки системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні відповідності адміністративних послуг стандартам якості є визначення складових елементів процедури реалізації державних послуг, які полягають у наступному:

- визначення складу державної послуги, тобто стандарти якості зможуть впливати на ефективність системи реалізації адміністративних послуг, якщо критерії будуть сформовані, з огляду на такі особливості:

- «стандарти якості адміністративних послуг орієнтовані як на одержувачів послуг, так і на послугодавців» [78];

- «стандарти якості охоплюють весь процес реалізації послуги - від способів інформування одержувачів послуг до регламентації діяльності персоналу з реалізації послуги» [78];

- «стандарт якості включає систему кількісно вимірних показників якості реалізації адміністративної послуги» [78];

- «рівень стандарту якості залежить від можливостей бюджету (бюджетне фінансування)» [78];

- «стандарти підлягають перегляду (при необхідності) з метою підтримки їх актуальності та відповідності поточним економічним, політичним, технологічним та іншим умовам» [78].

Визначення показників оцінки системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні, до складу яких мають бути включені розглянуті у роботі критерії, закріплюються на національному рівні з урахуванням регіональних особливостей. При розробці показників необхідно враховувати результати минулих періодів та розглядати показники у динаміці.

«Елементом оцінки ефективності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні також має бути оцінка ефективності діяльності органів виконавчої влади на підставі переліку

показників для оцінки, затвердженого нормативно-правовими актами» [42]. Своєчасна оцінка ефективності та якості реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні дозволить прийняти правильне управлінське рішення всім учасникам системи реалізації адміністративних послуг та підвищити якість реалізації послуг відповідно до стандартів якості.

Вивчення теоретичних основ організації системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні, визначення їх природи та сутності, виділення системи реалізації адміністративних послуг та побудова її моделі з урахуванням її елементів дозволило встановити, що оцінка ефективності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні включає бюджетну, економічну та соціальну ефективність, що визначається за допомогою методів системного аналізу.

Для здійснення контролю за якістю системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні необхідно своєчасно проводити оцінку їх якості.

«Вплив на якість реалізації державних послуг мають такі чинники: стандартизація та регламентація державних послуг; механізми, що стимулюють послугодавців на підвищення якості реалізації послуг; підвищення рівня інформаційної відкритості та прозорості процесу; раціональна спеціалізація послуг орендаря з реалізації окремих державних послуг відповідно до встановлених повноважень; підвищення відповідальності послуг орендаря за виконання своїх повноважень; відповідність дій послугодавця щодо реалізації державних послуг згідно з адміністративними регламентами тощо» [41].

Таким чином, для вдосконалення організації реалізації адміністративних послуг необхідна ліквідація існуючих проблем у діючій моделі системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні та пошук альтернативних шляхів для підвищення ефективності та якості адміністративних послуг.

Модель системи реалізації адміністративних послуг в публічному

управлінні ґрунтується на фундаментальних засадах. Вони визначають ставлення до процесу, норми та закономірності, що впливають із сутності та особливостей державних послуг.

Таким чином, система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні здійснюється на основі імперативного методу, що пояснюється публічним характером цих відносин та участю уповноважених суб'єктів, що діють від імені держави, як сторона даних відносин. Визначаючи умови реалізації адміністративних послуг, держава вичерпним чином регламентує адміністративну процедуру, обсяг та якість їх реалізації, тоді як у рамках цивільно-правових відносин регулювання умов реалізації послуг обмежується необхідністю створення правових гарантій захисту прав споживачів.

2.2. Пріоритетні засади щодо реалізації адміністративних послуг в державному управлінні

Аналіз сучасних тенденцій розвитку системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні, показує, що переведення економіки до інноваційного шляху розвитку можливе лише за умови цілеспрямованої діяльності держави з реалізації відповідних видів адміністративних послуг, що дозволяють забезпечити комплексне реформування інноваційної сфери від фундаментальних досліджень до виробництва кінцевої наукомісткої продукції та виходу з нею на світовий ринок. Весь процес такого реформування умовно можна поділити на три наступні елементи:

- створення національної інноваційної системи, включаючи інноваційну інфраструктуру, що забезпечує ефективну комерціалізацію знань;
- організація наукових досліджень, що дозволяють забезпечити

збереження та розширення сфер, в яких українська наука займає провідні позиції у світі;

- модернізація вітчизняної промисловості на основі активного впровадження інновацій.

Стосовно характеристики правовідносин між приватним суб'єктом (одержувачем адміністративної послуги) та послюгодавцем в межах системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні можна стверджувати про адміністративно-правові горизонтальні відносини, у межах яких послюгодавець зобов'язаний забезпечити можливість реалізації послуги як тільки одержувач звернеться з відповідним запитом, який може бути виражений у будь-якій формі: письмовій (за отриманням довідки), усної (за консультаційними послугами); електронної (за отриманням відомостей про зареєстровані права).

На переконання, у разі відносини між одержувачем і послюгодавцем носять адміністративно-правовий характер і будуються за моделлю «залежності»:

1) «громадський суб'єкт у вигляді резервування його повноважень з реалізації адміністративних послуг має ексклюзивним правом їх реалізації. У таких умовах приватний суб'єкт стає залежним від органу публічної адміністрації, оскільки у нього немає альтернативи на звернення до будь-якого іншого суб'єкта за отриманням тієї ж послуги» [71];

2) «державою гарантується обов'язок громадського суб'єкта надати послугу (щодо певних видів послуг – обов'язок будь-якого громадського суб'єкта, тобто за екстериторіальним принципом)» [71];

3) «юридичним фактом, із яким пов'язується виникнення правовідносини, є виражена зовні ініціатива одержувача послуги. У цьому приватний суб'єкт вправі у час вийти з правовідносин без негативних наслідків собі, крім, очевидно, неодержання шуканого результату послуги» [71];

4) «за відсутності встановлених законом підстав відмови публічний суб'єкт зобов'язаний надати послугу належної якості (відповідно до стандарту)» [71];

5) «одержувач адміністративної послуги має право на захист свого суб'єктивного публічного права, у тому числі шляхом подання адміністративної скарги чи адміністративного позову» [71].

Треба зазначити, що в межах реалізації якісних адміністративних послуг, на користь бізнесу та інноваційного розвитку вітчизняної економіки перед органами публічного управління стоїть завдання максимального зниження інвестиційних ризиків. Вирішення цього завдання передбачає сприяння інтеграції промислових компаній з підприємствами та організаціями дослідницького профілю, стимулювання ефективних інституційних та технологічних перетворень промислових підприємств, підтримку розвитку інноваційних розробок, усунення організаційної та технологічної роз'єднаності у різних секторах бізнесу. «У такому контексті основними перешкодами розширення інноваційної активності бізнесу та відповідний цьому бізнес - середовищу є» [80]:

✓ «нерациональна організація державного управління, бюрократизація та нескоординованість дій різних державних органів, низькі темпи реформування» [80];

✓ «недостатній масштаб та ефективність орієнтованої на реальні умови системи підготовки та підвищення кваліфікації керівників та спеціалістів державних органів управління» [80].

Усунення розглянутих вище перешкод передбачає якісно новий підхід до системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні - формування на державному рівні та на рівні суб'єктів господарювання сприятливих умов для підтримки інновацій, розробки та реалізації комплексу організаційно-економічних та організаційно-правових заходів (включаючи тарифну, антимонопольну, податкову, митну), амортизаційну, зовнішньоекономічну та інші види політики). Все це має бути спрямоване на стимулювання інноваційної

активності бізнесу, що займається виробництвом високотехнологічних товарів та послуг та ширше впровадження у виробництво наукомістких та ресурсозберігаючих технологій. Така діяльність передбачає:

- «комерціалізацію технологій на основі вибору пріоритетів інноваційного розвитку та стимулювання концентрації всіх видів ресурсів, що належать різним власникам, за вибраними напрямками розвитку» [48];
- «забезпечення розширеного відтворення знань через збереження та розвиток системи базових інститутів та наукової спільноти (середовища), а також вибір та всіляку підтримку пріоритетних напрямків у науці для практичної реалізації» [48];
- «модернізацію бізнесу на основі інновацій, основними засадами якої мають стати спільне формування та реалізація державою та бізнесом важливих наукових проєктів. Саме це і дозволить ефективно підтримувати процеси інтеграції українських підприємств у світове співтовариство шляхом створення високотехнологічних корпорацій, а також стимулювання розвитку та укрупнення малих та середніх компаній, формування нових великих підприємств» [48].

У новій концепції інноваційного розвитку, що спирається на використання ефективного механізму державного впливу (що матеріалізується у наданні державних послуг), необхідно, перш за все, реалізувати принцип створення для вітчизняного наукомісткого виробництва рівних економічних умов із зарубіжними конкурентами, чия продукція фактично захопила більшу частину внутрішнього ринку України.

Для реалізації управлінських рішень, спрямованих на реалізації державних послуг, необхідна координація та узгодженість дій між бізнесом та владою. Класифікацію управлінських рішень за рівнями можна наступним чином: міжрегіональні, реалізація яких залучає до сфери взаємодії кількох регіонів; регіональні; місцеві, які характеризуються локальною формою реалізації в межах адміністративної одиниці регіону та можливістю згодом поширитися загальною на регіон. За функціональною

ознакою виділяються такі управлінські технології інноваційного розвитку: організаційно-управлінські та технології планування та управління.

Управлінські рішення, прийняті при цьому державними органами, повинні стосуватись економічних інтересів багатьох учасників економічної системи та сприяти підвищенню їх конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому ринку. Для практичної реалізації таких рішень необхідно враховувати такі особливості:

По-перше, необхідні лідери пропонованих змін та нових управлінських технологій. Забезпечити ефективну взаємодію учасників проекту та показати переваги можливо лише на основі їх координації. Оскільки учасниками діалогу «влада-бізнес» можуть бути підприємці, координатор взаємодії повинен мати певні повноваження.

По-друге, необхідно створення умов реалізації нових технологій. Загальновідомо, що лише зовнішні умови можуть вплинути на ухвалення нових рішень. Чим сприятливіша ситуація, тим складніше проводити організаційні зміни.

По-третє, знання таких технологій є співробітниками органів державної влади. Придбати нові знання або вдосконалювати наявні можливості, співпрацюючи з консалтинговими фірмами, навчальними центрами або проходячи навчання в інших регіонах країни або за кордоном.

Вивчення умов застосування інноваційних технологій управління процесом реалізації державних послуг є важливим етапом у роботі всіх урядових органів. У тому випадку, якщо відсутні умови для впровадження інновацій, може статися спотворення застосовуваних технологій або отримання незапланованого результату.

Під час розробки програми застосування управлінських технологій для інноваційного розвитку бізнес-середовища необхідно створити організаційні структури, які б здійснювати цю діяльність. Крім підрозділів, що формуються в органах місцевої та регіональної влади, існує безліч організаційних структур, що беруть участь у реалізації економічної

політики. Серед них можна відзначити агенції з регіонального розвитку, які знайшли широке поширення у розвинених країнах, як найважливіший інструмент державно-приватного партнерства у реалізації програм розвитку бізнесу та бізнес-середовища. Для проблемних територій можуть створюватися додаткові організаційні структури, що сприяють їх розвитку.

Їх завдання – використовувати ресурси території з максимальною вигодою, забезпечити координацію всіх інвестицій та стати інструментом співпраці бізнес-структур, місцевої влади та місцевих жителів. На основі проведених досліджень приймаються рішення про формування відсутніх елементів інноваційних технологій.

Виходячи з отриманої інформації та ідентифікації зацікавлених сторін, на даному етапі розробляється стратегія їх залучення до розробки та реалізації програми розвитку.

Завершальним кроком стане формування системи моніторингу та оцінка реалізації управлінських технологій інноваційного розвитку бізнес-середовища та виробництва відповідних державних послуг. Основна проблема тут може бути пов'язана з недосконалістю державної системи статистичного спостереження в галузі інновацій та інноваційного розвитку, яка наразі не передбачає системну оцінку інноваційного потенціалу та впливу на розвиток інноваційного середовища нових інститутів та механізмів взаємодії держави та бізнесу у сфері інновацій. Тому в оцінці соціально-економічного розвитку, як країни загалом, та регіонів, рекомендується використовувати такі категорії, як регіональний попит і регіональну пропозицію. Це пояснюється необхідністю виявлення головних елементів функціонування бізнес-середовища, оцінки його адекватності сучасним вимогам ринку та впровадження до системи партнерських відносин, які при цьому виникають.

Розвиток технологій електронної ідентифікації дасть змогу забезпечити зручний та безпечний доступ громадян та суб'єктів господарювання до визначених даних з інформаційних систем органів влади, різноманітних електронних послуг та інтерактивних інструментів

без необхідності використання декількох облікових записів в різних інформаційних системах, сприятиме розвитку електронних форм взаємодії громадян та держави.

З урахуванням переваг технологій електронної ідентифікації основними заходами із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні за даним напрямом є:

✓ «розвиток електронних довірчих послуг відповідно до вимог Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 р. про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС» [37];

- «сприяння наповненню єдиного демографічного реєстру та поширенню паспортів громадянина України у формі ID-карти» [37];

- «розвиток існуючих та запровадження нових схем і засобів електронної ідентифікації та встановлення рівнів довіри до них (у тому числі Mobile ID, Bank ID)» [37];

- «реалізація принципу “single-sign-on” шляхом впровадження інтегрованої системи електронної ідентифікації та автентифікації і повторного використання в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади» [37]. Таким чином, створення ефективної системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні можливе лише за партнерства держави та бізнесу, за наявності кооперативних зв'язків між його учасниками, внаслідок розвитку яких мають бути створені добровільні об'єднання всіх суб'єктів, що визначають розвиток бізнес-середовища. Реалізація цього вимагатиме зміни усталеної схеми реалізації державних послуг на користь розвитку бізнесу в межах удосконалення бізнес-середовища та задоволення інтересів конкретних підприємців та бізнес-спільноти в цілому. Реалізація багатьох із зазначених пропозицій можлива лише за умови адекватних адміністративно-правових дій, у межах яких здійснюється реалізація державних послуг бізнесу.

Ще раз слід зазначити, що підвищення ефективності системи

реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні передбачає делегування функцій держави економічним інститутам та інститутам громадянського суспільства, що розвиваються. Йдеться про готовність бізнесу співпрацювати з державою у побудові ефективного бізнес-середовища, йти на добровільне самообмеження свободи дотримання особистих інтересів заради інтересів громадських. Розвиток інститутів, що орієнтують діяльність бізнес-спільноти у зазначеному напрямі та контролюють її неринковими та, водночас, непрямими адміністративними засобами, характерно для еволюції країн із високорозвиненою ринковою економікою.

Нераціональні рішення, які приймають люди, багато в чому зумовлені їх бажанням уникнути невизначеності. Таким чином, на наш погляд, необхідна реформа самої держави як інституту, що надає державні послуги. Підвищення дієвості системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні вирішальною мірою залежить від перетворень в організаційній структурі управління на всіх рівнях влади.

Важлива роль сучасної держави – створення узгодженої системи економічних інтересів, яка є основою стабільності та врівноваженості бізнес-середовища. Формування узгодженої системи інтересів – складний, суперечливий, багатоетапний та багатофункціональний процес. Насамперед, необхідно виділити такі інтереси, реалізація яких вигідна всім суб'єктам господарювання. Звісно ж, що на сьогодні це мають бути громадські інтереси. Саме це дозволить визначити, за яким напрямом, а потім і як слід розвивати бізнес-середовище, використовуючи механізм реалізації адміністративних послуг.

Здійснення зазначених заходів, як на національному, так і на регіональному рівні, дозволить удосконалювати процес розподілу повноважень та відповідальності за результат між різними гілками влади. Це формуватиме сприятливий режим для реалізації бізнесу необхідних державних послуг при вдосконаленні бізнес-середовища. До речі, це дозволить вирішити ще одне важливе практичне завдання, оптимізуючи

діалог бізнесу та держави, та посилюючи підтримку підприємництва органами державної влади всіх рівнів.

Створення ефективного бізнес-середовища є найважливішим державним завданням, без вирішення якого неможливо забезпечити ефективний розвиток вітчизняної економіки, як на регіональному, так і на національному рівні. Формування ефективної системи реалізації бізнесу якісних державних послуг неможливе поза інноваційною діяльністю, причому ця діяльність має здійснюватися як на рівні бізнесу (підприємств), так і на рівні держави, яка має використовувати інноваційні технології.

Якщо зміни у бізнес-середовищі відбуваються повільно та послідовно, це дозволяє підприємцям адекватно підлаштовуватися та адаптуватися до них. У разі різких змін бізнес зазвичай виступає проти них, незважаючи на колосальні перспективи в майбутньому.

Проведений аналіз дозволив виявити об'єктивно діючі закономірності реалізації системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні з метою розвитку бізнес-середовища, які коротко можна сформулювати так:

- за умов глобалізації економіки має місце природний процес формування єдиного бізнес-середовища, що трансформує саму сутність державних послуг, передаючи певну її частину на наднаціональний рівень;
- у ході реалізації реалізації державних послуг, як сфери управлінської діяльності, поступово виділяється її самостійна підсистема послуги, спрямована на вдосконалення бізнес-середовища;
- характер реалізації державних послуг неоднаковий у різних економічних умовах;
- процес реалізації державних послуг відбувається нерівномірно, як із погляду їх функціональної спрямованості, так і з погляду тимчасового впливу.

Система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні, спрямована на підтримку нормального функціонування та розвитку бізнес-середовища, є сукупністю дій, покликана забезпечити

ефективне безперервне функціонування ринку України і високу якість роботи бізнесу.

На найвищому рівні практикується така форма взаємодії підприємницьких об'єднань з владою, як регулярні зустрічі вищих посадових осіб країни з представниками бізнесу, на яких обговорюються найважливіші питання у сфері підприємництва та соціально-економічного розвитку країни, проблеми в галузі екології, науки та освіти, соціальної відповідальності бізнесу та багато інших, які, прямо чи опосередковано, впливають на систему реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні. В рамках подальшої взаємодії можуть бути визначені основні інструменти рис. 2.1.

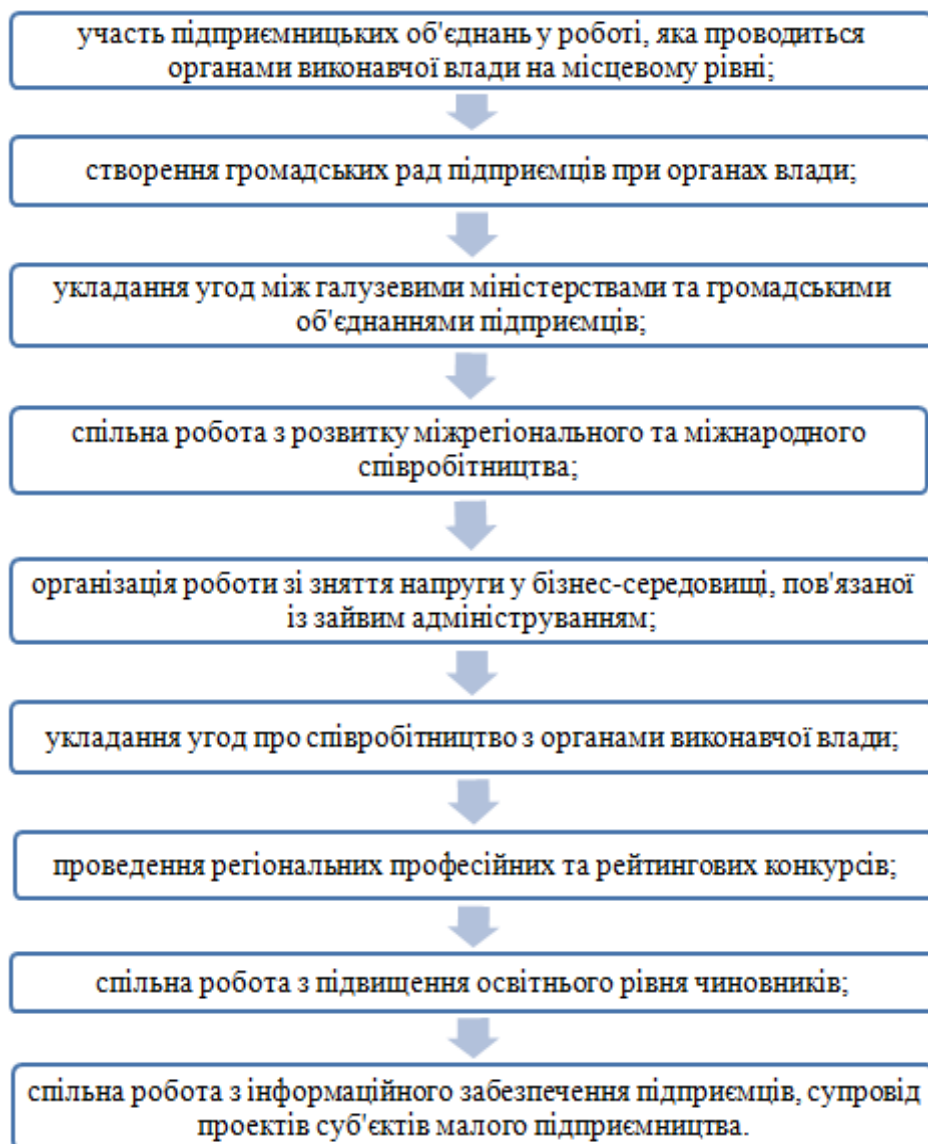


Рис. 2.1. Інструменти взаємодії об'єднань з владою

Практичне використання всіх цих інструментів дозволить суттєво

підвищити ефективність взаємодії бізнесу та влади з метою підвищення ефективності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні, формування партнерства та соціальної відповідальності бізнесу.

Сучасна система «єдиного вікна», разом із системами електронного обміну інформацією, детальною регламентацією процедури взаємодії з суб'єктами регулювання адміністративних послуг, розподілом адміністративно- управлінських процедур на окремі стадії з їх закріпленням за незалежними один від одного посадовими особами для забезпечення взаємного контролю та ротацією посадових осіб, формує дієвий комплексний механізм протидії корупції, удосконалення процесу реалізації підприємцям державних послуг та розвитку бізнес-середовища.

Під впливом об'єктивних процесів, що призводять до розвитку інноваційної економіки країни, виникають можливості переорієнтації пріоритетів у наданні державних послуг. Державні послуги повинні сприяти створенню умов для поступового переходу бізнесу до активізації інноваційної діяльності та підвищення ролі та значущості науки та освіти, що передбачає формування якісно нового бізнес-середовища.

«При розробці програми застосування управлінських технологій для інноваційного розвитку бізнес-середовища державі слід удосконалювати процес створення та розвитку організаційних структур, які здійснюють послуги, що стимулюють інноваційну діяльність бізнесу. Причому робити це слід паралельно зі скороченням надлишкових функцій держави та чисельності апарату державних службовців. Перспективним тут слід вважати поширення державно-приватного партнерства у реалізації програм розвитку бізнесу та бізнес-середовища» [39].

Для проблемних територій можуть створюватися додаткові організаційні структури, що сприяють їх розвитку. Їх завдання має полягати у використанні ресурсів території з максимальною вигодою та забезпеченні координації дій усіх зацікавлених господарюючих суб'єктів.

Стимулювання розвитку бізнес-структур за інноваційним принципом

вимагає безлічі зусиль, як з боку підприємницьких структур, а й із боку державних органів влади всіх рівнів. Держава, зацікавлена в загальноекономічній ефективності, повинна створювати умови, в яких бізнес прийматиме правильні та обґрунтовані рішення, та сприятиме їх реалізації.

Основні проблеми розвитку бізнес-структур пов'язані сьогодні з фінансуванням різних проектів, насамперед – інноваційних або мають особливе соціальне значення. У цих умовах держава може здійснювати дії зі співфінансування нових проектів, що потребує активізації діяльності з реалізації державних послуг у межах державно-приватного партнерства (у різних формах). Крім цього, держава може надавати підтримку у формуванні таких інституцій, як різноманітні венчурні фонди та асоціації бізнес-агенцій.

Система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні є видом діяльності, де неминуче зачіпаються права та свободи, і навіть захищаються законом інтереси фізичних і юридичних осіб. Повністю очевидно, що неминучими за своєю сутністю є конфліктні ситуації, які можуть виникнути як по об'єктивних, так і суб'єктивних причинах у процесі взаємодії заявників та посадових осіб органів влади. У бюрократичній системі, що склалася, громадяни (організації), захищаючи свої інтереси, не мали статусу повноправної сторони, що вимагає об'єктивного розгляду спору.

Удосконалення, належне нормативне закріплення та застосування процедур врегулювання спірних ситуацій стало необхідним чинником створення механізму первинного внутрішнього адміністративного контролю якості державних послуг, підвищення ефективності діяльності публічної влади та покращення зворотного зв'язку із заявниками. Очевидно, що судовий розгляд спорів не може і має залишатися єдиним ефективним способом розгляду спорів.

У ряді випадків, наприклад, коли йде мова про усунення технічних помилок або явно хибних рішень, а суперечка про право відсутня, судова

процедура є зайвою.

Таким чином, адміністративний порядок розв'язання конфліктів є позасудовою процедурою вирішення конфлікту поміж сторонами спору вищою інстанцією або спеціально уповноваженим органом шляхом винесення рішення, що має юридично значущий характер та обов'язкового для виконання, яке у свою чергу може бути переглянуте в судовому порядку.

Високий ступінь поширення в країнах Європи еквівалентних способів вирішення адміністративних спорів певною мірою пояснюється встановленням вимоги обов'язкового досудового вирішення часу, без дотримання якого заявник не має права на розгляд цієї справи судом. «Застосування такого підходу, з одного боку, дозволяє оперативно вирішити конфлікт за наявності такої можливості, з іншого боку – зменшити завантаженість судів та уникнути судових витрат сторін. Водночас, право на судовий захист було і залишається невід'ємним правом кожної людини та громадянина, а суд – найвищою інстанцією для винесення рішення щодо спору» [46].

Безумовними перевагами альтернативних способів оскарження є: мінімальні тимчасові та фінансові витрати для заявника; зручність та простота процедури; можливість вирішення спору із залученням незалежної третьої сторони; можливість обрання тієї процедури, яка є найбільш прийнятною для заявника.

В цьому контексті зростає роль громадського контролю який «з управлінських позицій як і будь-який інший контроль, є однією з функцій управління. Він здійснюється шляхом зіставлення діяльності підконтрольних об'єктів із певними соціальними нормами, обраними як еталонні, на підставі чого робиться висновок щодо відповідності цієї діяльності встановленим вимогам» [79].

Отже, ефективність запровадження процедур підвищення якості системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні багато в чому визначається досконалістю інструментів

адміністративно-правового захисту прав та законних інтересів заявників у сфері реалізації державних послуг. Це, у свою чергу, досягається науково обґрунтованим удосконаленням адміністративних інструментів оскарження рішень та дій органів та посадових осіб, які надають державні послуги, а також встановленням критеріїв адміністративної відповідальності посадових осіб органів виконавчої влади за порушення порядку реалізації державних послуг. Тоді як регулятивні інструменти встановлюють адміністративні права та обов'язки суб'єктів права, охоронні – забезпечують захист адміністративного правопорядку, передбачаючи наслідки невиконання регулятивних норм. Тим самим регулятивні адміністративно-правові інструменти, по суті, організують суспільні відносини, в той же час охоронні – забезпечують їх охорону, «адже сама по собі загроза негативних наслідків, що виходить від них, виступає потужним профілактичним засобом захисту правопорядку».

Висновки до розділу 2

1. Проаналізовано сучасний стан шляхів реалізації адміністративних послуг результати якого засвідчили що відсутність поняття «система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні» визначає складність розуміння елементів державних послуг та порядок їх взаємодії в системі реалізації послуг. Структурування даної системи дасть можливість поєднати функціональні та організаційні складові, а також вирішити проблему взаємодії всіх елементів.

Оцінка стандарту якості реалізації адміністративних послуг, на нашу думку, повинна здійснювати за трьома аспектами і повинна розглядатися як сукупність тих властивостей, які виявляються в процесі використання (отримання, застосування та споживання) адміністративної послуги.

Таким чином, для вдосконалення організації реалізації

адміністративних послуг необхідна ліквідація існуючих проблем у діючій моделі системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні та пошук альтернативних шляхів для підвищення ефективності та якості адміністративних послуг.

Модель системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні ґрунтується на фундаментальних засадах. Вони визначають ставлення до процесу, норми та закономірності, що впливають із сутності та особливостей державних послуг.

Таким чином, система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні здійснюється на основі імперативного методу, що пояснюється публічним характером цих відносин та участю уповноважених суб'єктів, що діють від імені держави, як сторона даних відносин. Визначаючи умови реалізації адміністративних послуг, держава вичерпним чином регламентує адміністративну процедуру, обсяг та якість їх реалізації, тоді як у рамках цивільно-правових відносин регулювання умов реалізації послуг обмежується необхідністю створення правових гарантій захисту прав споживачів.

2. Визначено пріоритетні засади реалізації адміністративних послуг в державному управлінні які полягають у плідному партнерстві держави та бізнесу, за наявності кооперативних зв'язків між його учасниками, внаслідок розвитку яких мають бути створені добровільні об'єднання всіх суб'єктів, що визначають розвиток бізнес-середовища. Управлінські рішення, прийняті при цьому державними органами, повинні стосуватись економічних інтересів багатьох учасників економічної системи та сприяти підвищенню їх конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому ринку. Для практичної реалізації таких рішень необхідно враховувати наступні аспекти: потреба реформи самої держави як інституту, що надає державні послуги; підвищення самої дієвості системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні вирішальною мірою залежить від перетворень в організаційній структурі управління на всіх рівнях влади.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

3.1. Формування шляхів удосконалення інформаційного забезпечення системи реалізації адміністративних послуг

Оскільки адміністративно-управлінські процеси в органах виконавчої влади недостатньо організовані і часто неефективні, а якість цих процесів може бути суттєво покращено шляхом їх модернізації, що спирається на застосування адміністративних регламентів з використанням можливостей інформаційно- комунікаційних технологій, то впровадження останніх до діяльності органів публічної влади є більш ніж актуальним.

Перелік дій щодо забезпечення системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні рис.3.1

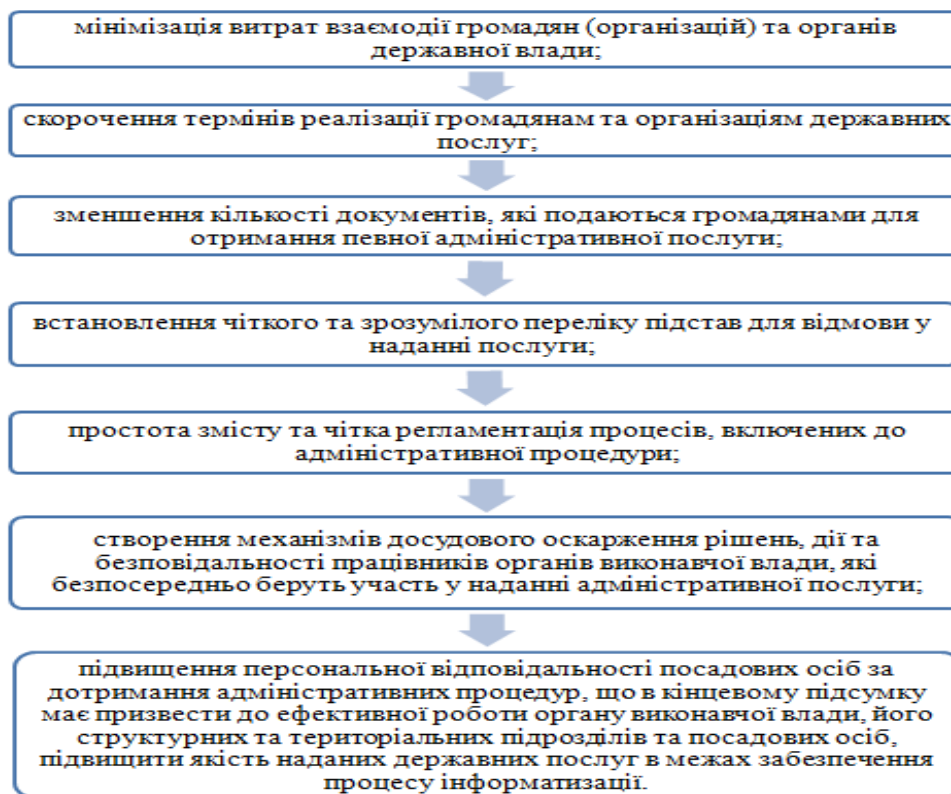


Рис. 3.1. Перелік дій щодо забезпечення системи реалізації

адміністративних послуг в державному управлінні.

«Державні органи, в межах їх компетенції, здійснюють такі функції у процесі інформатизації» [20]:

- «захист авторського права на бази даних і програми, створені для потреб інформатизації та особистої інформації» [20];
- «встановлення норм і правил використання засобів інформатизації» [20];
- «забезпечення доступу громадян та їх об'єднань до інформації державних органів та органів місцевого самоврядування, а також до інших джерел інформації» [20];
- «визначення пріоритетних напрямів інформатизації з метою подальшої її підтримки шляхом державного фінансування та пільгового оподаткування» [20];
- «інформатизацію науки, освіти, культури, охорони довкілля та здоров'я людини, державного управління, національної безпеки та оборони держави, пріоритетних галузей економіки» [20];
- «підтримку вітчизняного виробництва програмних і технічних засобів інформатизації» [20];
- «підтримку фундаментальних наукових досліджень для розроблення швидкісних математичних і технічних засобів обробки інформації» [20];
- «забезпечення підготовки спеціалістів з питань інформатизації та інформаційних технологій» [20];
- «організацію сертифікації програмних і технічних засобів інформатизації» [20];
- «державне регулювання цін і тарифів на використання електронних комунікаційних та комп'ютерних мереж для потреб інформатизації у бюджетній сфері» [20];
- «забезпечення інформаційної безпеки держави» [20].

Також не менш значущим є формування відповідного відкритого реєстру державних послуг в електронному вигляді, обов'язок розробки

якого покладено на кожен орган виконавчої влади.

Перелік послуг, що надаються конкретним органом державної влади, слід формувати на основі нормативно-правових актів, які визначають його компетенцію. У свою чергу, положення галузевих законів, що визначають сфери реалізації адміністративних послуг, мають кореспондуватись з діяльністю органів публічної влади, які надають дані адміністративні послуги. На основі ж переліків державних послуг, що надаються конкретними державними органами, має бути розроблений зведений перелік державних послуг.

Необхідно відзначити, що зведений реєстр державних послуг має бути одним із елементів системи стандартизації. Поки перелік державних послуг законодавчо не затверджено, громадянам доводиться орієнтуватися на інші нормативно-правові акти, у яких декларацію про отримання тієї, або іншої державної послуги передбачено хоча б у загальному вигляді.

Треба сказати, що окремі адміністративні послуги в публічному управлінні можуть виникати у одержувачів на різних етапах у системі правового регулювання:

- після звернення до постачальника послуг, але до отримання послуги (наприклад, вимога або організувати реалізації послуги в межах створеного механізму, або надати послугу відповідно до встановлених стандартів якості)

- за результатами реалізації послуги (наприклад, вимога до організатора забезпечити контроль за постачальником послуги) тощо.

Нарешті, щодо наділення одержувачів адміністративних послуг відповідним правовим статусом можна констатувати, що, як правило, з моменту звернення одержувача до послугодавця (постачальника) останній стає зобов'язаною стороною, а отже, у одержувача послуг з'являється спеціальний адміністративно-правовий статус.

Досягнення високої якості адміністративних послуг неможливе без забезпечення законності та державної дисципліни у цій сфері. Термін «якість» характеризує сам предмет, визначеність, спільність і цілісність

усіх його суттєвих ознаках, які надають йому відносну стабільність.

З цього визначення можна вивести визначення якості реалізації адміністративних послуг, під яким слід розуміти одну, кілька або всю сукупність характеристик (властивостей) адміністративної послуги, встановлених стандартом, які (характеристики) сприяють найбільш повному задоволенню встановлених чи передбачуваних потреб громадян (організацій) щодо процесу та результату обслуговування при фіксованих (тобто не потребують додаткових дій та ресурсів) витрат праці та коштів на її реалізації. Таким чином, якісною вважається така адміністративна послуга, яка відповідає вимогам стандартів адміністративних послуг.

Варто зазначити, що якість адміністративних послуг містить в собі як основні характеристики так і умови, що забезпечують їх належну реалізацію. Зокрема можемо виділити такі рис. 3.2.

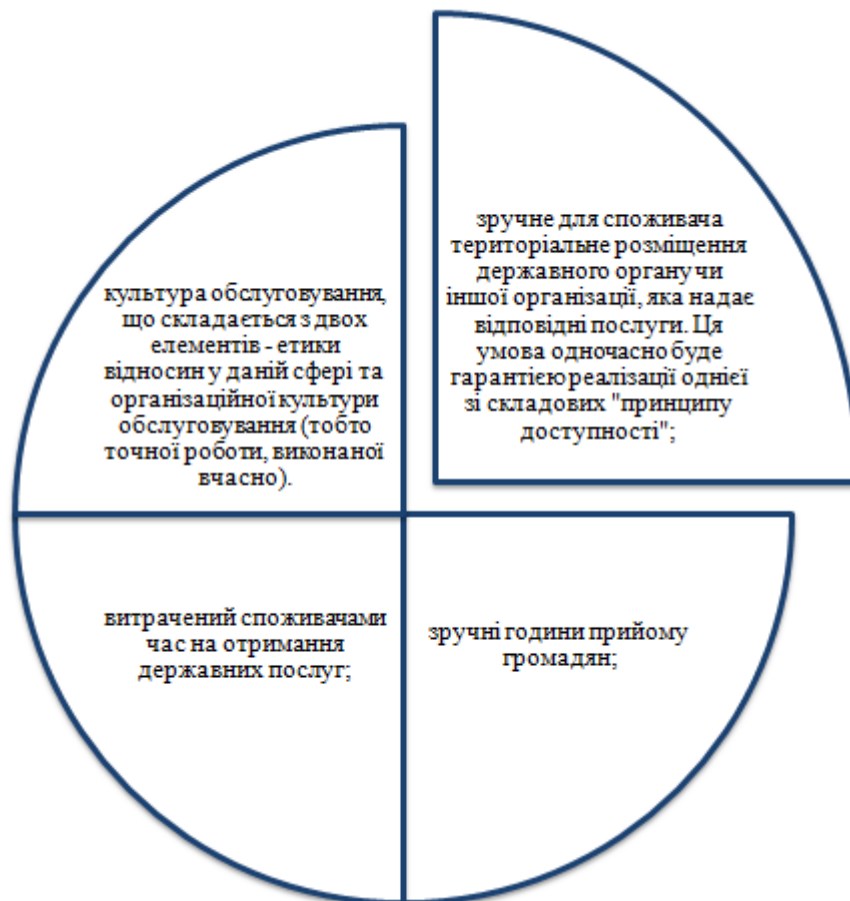


Рис.3.2. Складові якості надання адміністративних послуг

З визначення якості реалізації адміністративних послуг та вищевказаних умов видно, що якість реалізації адміністративних послуг забезпечується комплексом взаємопов'язаних організаційно-технічних,

соціальних, економічних, правових та інших заходів, особливе місце серед яких мають займати заходи щодо контролю за якістю адміністративних послуг, що здійснюються з метою встановлення, забезпечення та підтримки необхідного рівня якості.

Під контролем за якістю реалізації адміністративних послуг ми розуміємо сукупність дій, що включають проведення аналізу та оцінки однієї, декількох або всієї сукупності характеристик адміністративної послуги, та порівняння отриманих результатів із встановленими (стандартними) вимогами.

Правове регулювання контролю за якістю реалізації адміністративних послуг, на відміну від існуючого механізму контролю за законністю та державною дисципліною, має, на нашу думку, низку недоліків.

По-перше, у ньому відсутні механізми щодо контролю за якістю послуг, тобто фактично не визначено що і як контролювати, не виділені та не встановлені основні зіставні вимірники, які дозволили б сконцентрувати увагу на основних, найбільш типових моментах, а також надали б можливість аналізувати результати роботи органів, що надають адміністративні послуги, своєчасно виявляти, наскільки дієві здійснювані заходи, та приймати відповідні рішення.

По-друге, не визначено коло суб'єктів, які здійснюють контроль у цій галузі.

Загалом під державним контролем за діяльністю з реалізації адміністративних послуг слід розуміти діяльність контролюючого суб'єкта, що «полягає у повсякденній позитивній роботі, що полягає у спостереженні, перевірці, порівнянні та оцінці контрольованих характеристик адміністративної послуги з нормативно встановленими за допомогою здійснення планомірного систематичного впливу на керований об'єкт з тим, щоб попередити або своєчасно виявити та усунути відхилення у його функціонуванні» [70].

В межах розгляду інформаційного забезпечення системи реалізації

адміністративних послуг в публічному управлінні, на нашу думку, треба проаналізувати основні напрямки та повноваження діяльності органів публічного управління, які безпосередньо пов'язані зі здійсненням контролю за законністю та державною дисципліною у сфері реалізації адміністративних послуг, та запропонувати певні механізми контролю за якістю реалізації цих послуг.

Важливе значення у реалізації контролю за належним реалізації адміністративних послуг, на наш погляд, повинні мати громадяни-споживачі адміністративних послуг. В даний час за споживачами адміністративних послуг закріплено право на звернення до органів виконавчої влади.

Реалізуючи це право, громадяни ініціюють проведення контрольних заходів. Так, керівники органів виконавчої влади та їх структурних підрозділів забезпечують облік та аналіз питань, які у зверненнях, і готують пропозиції, створені задля усунення недоліків, зокрема у сфері нормативного регулювання. Ці заходи дозволять у майбутньому уникнути порушень процедур під час реалізації адміністративних послуг, встановлених регламентами, і свідчать про реагування на недоліки, виявлені під час контролю громадян.

«У країнах континентальної системи існує система адміністративної юстиції, за якої є можливість досудового врегулювання спору, найчастіше шляхом звернення до вищого органу або безпосередньо до адміністративного органу, який ухвалив рішення. Ця процедура визначається терміном «внутрішній розгляд» і найбільш розвинена вона у Франції, Голландії, Німеччині» [74].

Для всіх видів адміністративних послуг характерна наявність загальних відмітних ознак, які можна звести до наступного:

- організація реалізації громадських послуг неадміністративного характеру обов'язок органів громадської адміністрації;
- кожен із розглянутих юридичних механізмів фактично є інструментом здійснення органами публічної адміністрації державних

функцій;

- постачальники інших громадських послуг наділяються повноваженнями щодо реалізації інших адміністративних послуг на підставі адміністративного акта, або адміністративно-правового договору, або складного юридичного складу, що складається з адміністративного акту та договору.

Таким чином, діяльність постачальників відповідно до будь-якого з описаних вище юридичних механізмів є прямою чи опосередкованою участю держави у реалізації державних функцій, тобто належить до громадських послуг неадміністративного характеру.

Оскільки кожна адміністративна процедура в адміністративному регламенті реалізації державних послуг послідовно описана, це відповідно веде до виникнення формального зв'язку з посадовим регламентом.

Таким чином, якщо посада, на яку розробляється посадовий регламент, присутня у виконанні врегульованої адміністративним регламентом функції реалізації державних послуг, для опису обов'язків даної посади достатньо у посадовому регламенті позначити її дієву характеристику, наприклад, відповідальний за особистий прийом та, відповідно, персональну відповідальність за неналежне виконання описаних обов'язків.

У свою чергу складність реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні характеризується такими показниками: складність об'єкта публічного управління; характер та складність процесів, що підлягають публічному управлінню; характер робіт, що становлять утримання службової діяльності; новизна робіт; самостійність виконання службових обов'язків, додаткова відповідальність за прийняття неадекватного рішення та ін. Тому доцільним є оцінювати ефективність діяльності органу виконавчої влади шляхом аналізу співвідношення як обсягу, так і якості наданих адміністративних послуг, отриманих результатів і пов'язаних із цим витрат. При цьому показник високої ефективності буде багатоскладовим і ґрунтуватиметься на заздалегідь

розроблених методиках аналізу та підрахунку.

Оскільки стандарт повинен містити індикатори оцінки якості адміністративної послуги, що дозволяють проводити моніторинг ефективності діяльності як органу в цілому, так і окремих посадових осіб, то цілком логічним було б включення до нього відповідальності посадових осіб за неправомірні дії в процесі реалізації адміністративних послуг. На нашу думку, стандарти повинні мати імперативний характер, а показники стандартів повинні включатися до посадових регламентів.

Доцільним є відповідальність за забезпечення доступу до інформації про діяльність державних органів виконавчої влади покласти на керівника відповідного органу, про що необхідно вказати у посадовому регламенті.

Якість адміністративних послуг досягається насамперед у вигляді прийняття адміністративних регламентів, детально регулюючих стандарт та процедуру реалізації адміністративних послуг.

Загалом, для досягнення балансу публічних та приватних інтересів держава активно застосовує цілу систему правореалізаційних процедурних обмежень у сфері економічної діяльності: реєстрація, ліцензування, акредитація, атестація, державне ціноутворення, обов'язкове декларування, сертифікація, включення суб'єктів господарювання до обов'язкових реєстрів, реєстрів; проведення обов'язкових експертиз та погоджень та ряд інших.

Число адміністративних бар'єрів з одного боку виправдовується цілями їх запровадження, але з іншого – не повинно створювати необґрунтовані перешкоди приватним особам у здійсненні своїх прав. Показники якості реалізації адміністративних послуг передбачаються насамперед при формуванні та затвердженні державного завдання у бюджетних установах. Стосовно послуг, реалізації яких організовано за іншими механізмами, законодавство у ряді випадків прямо передбачає нормативи якості.

На наш погляд, при розгляді питань якості реалізації адміністративних послуг слід говорити не лише про якість самої діяльності

постачальника, але також і про якість організації діяльності з реалізації послуг з боку організатора. Йдеться про забезпеченість населення медичними, соціальними, транспортними, поштовими та іншими послугами.

На підставі загальноприйнятих позицій державного управління слід констатувати, що правовідносини з реалізації адміністративних послуг виражають динамічну функцію права, складаються на підставі норм, що зобов'язують, і характеризуються тим, що активний центр правовідносин знаходиться в юридичному обов'язку позитивного змісту, тобто є правовідносинами активного типу.

У питанні запобігання правопорушенням у сфері реалізації адміністративних послуг, на наш погляд, одне з важливих значень набуває оскарження громадянами дій посадових осіб. Крім того, скарга характеризує якість реалізації адміністративних послуг. Звичайно, відсутність скарги не завжди є показником якісно наданої державної послуги. «Оскарження незаконних дій органів управління та посадових осіб є не тільки адміністративно-правовою гарантією захисту прав та законних інтересів громадян, але засобом виявлення та усунення порушень законності та недоліків у роботі органів публічного управління» [24].

У разі неякісного реалізації відповідної адміністративної послуги громадянин або юридична особа можуть реалізувати своє право на оскарження дій (бездіяльності) даного суб'єкта. Але слід враховувати, що в цій суперечці не буде обов'язкового суб'єкта. Отже, ця суперечка вже не може належати до розряду адміністративно-правових. Але слід враховувати, що ця ситуація не тягне за собою якісної зміни адміністративної послуги, оскільки остання не позбавляється якості суспільної значущості.

Оскарження дій та рішень недержавних організацій фактично є предметом адміністративно-правової суперечки, але формально даний спір розглядатиметься без урахування особливостей останнього, водночас це позначиться і на механізмі притягнення до відповідальності осіб, які

надають ці послуги. При цьому негативні наслідки даної ситуації позначаються на споживачах адміністративних послуг, оскільки фактично нині відсутня система гарантій, що дозволяє захищати інтереси громадян та організацій у відносинах з організаціями, що надають державні послуги, але не є державними.

Слід зазначити, що з сфери реалізації адміністративних послуг характерна латентність скоєних правопорушень. Досить низька активність громадян в ініціюванні процесу припинення правопорушень та притягнення до відповідальності правопорушника коріниться знову ж таки в незнанні законодавства та відсутності стандартів якості реалізації адміністративних послуг. Тому бачиться актуальним не лише запровадження зазначеної нами вище адміністративної відповідальності за не реалізації інформації, а й опублікування рішень у справах про оскарження рішень та дій, що порушують права та свободи громадян у сфері реалізації адміністративних послуг у друкованих виданнях засобів масової інформації (що не мають профільного характеру) для ознайомлення широкого кола осіб. На нашу думку, саме відсутність можливості ознайомлення з рішеннями судових інстанцій є підставою для небажання громадян оскаржити дії (бездіяльність) посадових осіб, оскільки «не видно» реакції держави на незаконність дій останніх.

«Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації державної форми власності, державні реєстратори, нотаріуси та інші суб'єкти, уповноважені державою на здійснення функцій державного реєстратора, для засвідчення чинності відкритого ключа використовують лише кваліфікований сертифікат відкритого ключа, а для реалізації повноважень, спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків фізичної або юридичної особи відповідно до закону, застосовують виключно засоби кваліфікованого електронного підпису чи печатки, які мають вбудовані апаратно-програмні засоби, що забезпечують захист записаних на них даних від несанкціонованого доступу, від безпосереднього ознайомлення із

значенням параметрів особистих ключів та їх копіювання» [19].

У сфері реалізації адміністративних послуг може застосовуватися не тільки адміністративна відповідальність, а й кримінальна, цивільно-правова, дисциплінарна, матеріальна та конституційна відповідальність, що часто зустрічається в сучасних дослідженнях. Причому, застосування всіх вищезгаданих видів юридичної відповідальності можливе як за нереалізації, так і за неналежне реалізації адміністративних послуг, так як закріплення юридичних обов'язків органів та посадових осіб передбачає введення їх юридичної відповідальності як у разі вчинення правопорушень, так і неналежного, хоч і правомірного здійснення покладених на них повноважень.

Ми не будемо спеціально зупинятися на детальній характеристиці всіх видів правової відповідальності, що застосовується у сфері реалізації адміністративних послуг, оскільки це питання має бути об'єктом окремого дослідження, а лише перерахуємо підстави різних видів правової відповідальності як ілюстрування завершальної стадії контрольно-наглядової діяльності держави у сфері реалізації адміністративних послуг.

Законодавство України містить велику кількість підстав для притягнення до відповідальності осіб, які вчинили правопорушення у сфері реалізації адміністративних послуг.

У сфері застосування адміністративної відповідальності все актуальніше стає проблема запровадження чітких процедур і термінів оскарження, встановлення адекватної відповідальності за неправомірні дії чи бездіяльність посадових осіб, запровадження персональної відповідальності державних службовців за дотримання вимог адміністративних регламентів щодо кожної дії або адміністративної процедури, що дозволяє не тільки суттєво вдосконалити процедури реалізації адміністративних послуг, а й забезпечувати формування середовища, що пригнічує корупцію, величезні масштаби якої є однією з основних причин низької якості реалізації адміністративних послуг та адміністративних бар'єрів.

Вирішення проблем, що є у сфері інформаційного забезпечення системи реалізації адміністративних послуг, є важливим і багатогранним завданням. Перетворення, що проводяться нині в Україні, спрямовані, перш за все, на розвиток суспільства, а чим вищий рівень розвитку суспільства, чим різноманітніше воно за рівнем доходів, тим більше різноманіття адміністративних послуг буде запропоновано.

Тому, ми пропонуємо удосконалити шляхи підвищення реалізації інформаційного забезпечення системи реалізації адміністративних послуг, а саме:

- запровадження заходів залученості громадськості до процесу цифровізації та використання єдиних відкритих стандартів та форматів інформаційних даних;
- підвищення рівня спроможності органів публічного управління за допомогою розширення заходів адміністрування креативної соціальної політики;
- створення умов забезпечення загальнонаціональної ідентичності реалізації адміністративних послуг на основі підвищення рівня медіаграмотності населення;
- підвищення персональної відповідальності посадових осіб за дотримання адміністративних процедур, що в кінцевому підсумку має призвести до ефективної роботи органу виконавчої влади, його структурних та територіальних підрозділів та посадових осіб, підвищити якість наданих державних послуг в межах забезпечення процесу інформатизації.
- удосконалення напрямів електронних форм взаємодії населення та Центрив реалізації адміністративних послуг на основі комплексної комунікації та різновекторних засад залучення до інформаційного суспільства;
- забезпечення креативних заходів моніторингу безпеки інформаційних технологій суспільного добробуту на основі інтерактивних заходів реалізації адміністративних послуг на базі утворення Єдиної

інформаційної системи адміністрування державної соціальної підтримки населення.

3.2. Шляхи підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні

Публічне управління сфери реалізації адміністративних послуг на сьогоднішній день є «значущим напрямком адміністративної реформи, а створення дієвих механізмів реалізації якісних адміністративних послуг, які відповідають європейським стандартам є одним із пріоритетних завдань діяльності публічної адміністрації, оскільки їх реалізація спрямована, перш за все, на забезпечення їх прав, свобод і законних інтересів громадян, задоволення потреб населення, яке, в свою чергу, формує оцінку ефективності діяльності органів державної влади в країні» [4].

Характеристики реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні представлені на рис. 3.3.

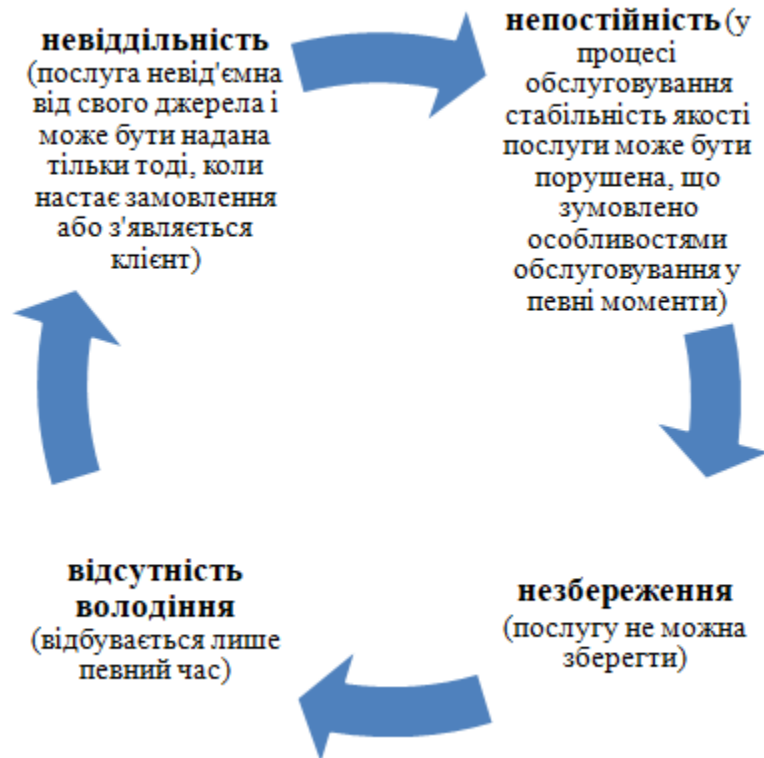


Рис. 3.3. Характеристики реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні.

Таким чином, «адміністративні послуги не мають речових характеристик і не мають матеріальної форми» [8]. «Послуга з'являється, надається та є результатом взаємодії сторін, одна з яких є продавцем, інша споживачем. У ринкових умовах послуги виступають як об'єкти (товар), так і суб'єкти (дії, зобов'язання)» [10].

Для ліквідації незадоволеності юридичних осіб при отриманні адміністративних послуг основними напрямками вдосконалення можуть стати: інформаційно-консультативна підтримка підприємств у частині вимог, що висуваються до них; вдосконалення та спрощення форм звітності; спрощення процедур та скорочення частоти їх використання організаціями; реалізації пільг підприємствам.

Оцінка діяльності системи реалізації адміністративних послуг є важливим елементом якості реалізації адміністративних послуг. Оцінка повинна проводитись у момент отримання адміністративної послуги, а не пізніше або в інший момент часу, оскільки вона відбувається шляхом перенесення думки з одного послугодавця на іншого. При цьому не

повинна відбуватися заміна чинників, що впливають на оцінку адміністративних послуг.

У межах створення моделі, орієнтованої на споживача, найважливішим елементом системи адміністративних державних послуг є доступ, інфраструктура державних послуг, що визначає механізм роботи елементів.

Необхідно відзначити, що реалізації адміністративних послуг традиційним способом органами виконавчої є невід'ємною частиною системи реалізації державних послуг та потребує оцінки. Внаслідок дослідження нормативно- правової бази якості реалізації адміністративних послуг та цілей функціонування нової системи їх реалізації виявлено, що діяльність органів публічної влади потребує систематичної оцінки.

Так як адміністративні послуги в електронному вигляді є однією з форм державного управління, то суб'єкти, які здійснюють повноваження в даній сфері (органи державної влади, організації), доцільно віднести до суб'єктів публічного управління. Отже, з метою вирішення вищевказаної задачі, є потреба у зверненні до теоретичних основ, присвяченим суб'єктам публічного управління. У загальній теорії публічного управління, під ними розуміється фізична або юридична особа (організація), які відповідно до встановлених в законодавстві нормами, беруть участь в здійсненні публічного управління, реалізації функції виконавчої влади. Наведена дефініція так само підтверджує висновок про адміністративно- правову сутність суб'єктів, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді.

Підкреслимо, що в даний час, в науці державного управління відсутнє визначення поняття суб'єктів, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді. Однак слід погодитися з думкою О. Фоміної, про те, що «питання про суб'єктів є одним з найважливіших, оскільки вони представляють собою організації, які виконують функції виконавчої влади, здійснюють координуючі, розпорядчі, контрольно-наглядові повноваження в сфері державного управління. Отже, якість

реалізації адміністративних послуг, рівень захисту прав і свобод заявників, знаходяться в прямій залежності від суб'єктів, що надають такі послуги» [75].

Тому, у межах цього дослідження, доцільно визначити зміст поняття «суб'єкти, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді» [75], що дозволить найточніше встановити їх склад, особливості діяльності, яку вони здійснюють. Розгляд цих питань має ключове значення для вітчизняної практики реалізації адміністративних послуг заявникам, забезпечення відповідності електронних державних послуг нормативно закріпленим вимогам.

Н. Хлібороб справедливо зазначає, що досягнення значних результатів у сфері перетворення виконавчої неможливе без об'єктивного наукового практико-орієнтованого аналізу діяльності державних органів, законодавства, що є правовою основою їх функціонування в умовах впровадження електронного урядування. Дане твердження слід застосовувати щодо як органів виконавчої влади, а й інших суб'єктів, які надають адміністративні послуги в електронному вигляді. Різні види зазначених суб'єктів визначають необхідність проведення докладного дослідження своєї діяльності у вигляді класифікації. Її результати нададуть можливість визначити актуальні адміністративно-правові проблеми діяльності відповідних органів влади та організацій, а також дозволять сформулювати визначення суб'єктів, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді.

Водночас відзначимо нерівномірний розвиток адміністративних послуг в електронному вигляді серед органів виконавчої влади. У той час як одні органи протягом тривалого часу є лідерами у цій сфері, інші демонструють негативні показники якості здійснення зазначених послуг – порушують нормативно встановлені вимоги, основні (основоположні) та організаційні засади реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді. Звісно ж, проведення якісного моніторингу організації реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді в органах влади,

регулярне здійснення перевірок контрольно-наглядовими органами в даній сфері, а також притягнення керівників та посадових осіб до адміністративної відповідальності за порушення законодавства про організацію реалізації адміністративних послуг, сприятимуть захисту прав та інтересів заявників. За допомогою застосування санкцій до посадових осіб виконавчих органів влади, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді, досягається реалізація запобіжної функції юридичної відповідальності, що виражається у впливі не тільки на свідомість правопорушника, а й на інших осіб. Такий вплив полягає у доказі неминучості покарання порушення порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Слід погодитися з точкою зору О. Шевчука, що кінцевою метою застосування адміністративних покарань є приватна та загальна превенція адміністративних та інших правопорушень. Таким чином, реалізація заходів адміністративної відповідальності має ключове значення для процесу розвитку та реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Також необхідно підкреслити, що перелік адміністративних послуг соціального характеру в електронному вигляді, що надаються фізичним та юридичним особам постійно розширюється.

Крім того, у багатьох регіонах відсутня якісно розроблена нормативно-правова база, яка встановлює порядок реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді органами виконавчої влади, наслідком чого став нерівномірний розвиток електронних державних послуг. Належним чином не реалізований принцип міжвідомчої взаємодії, який здійснюється за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Зазначимо, що в окремих регіонах органи виконавчої влади демонструють високі показники за рівнем якості реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді. При цьому в даний час органами влади особлива увага приділяється проблемі інформування

громадян про переваги отримання адміністративних послуг в електронному вигляді на регіональному рівні. Низький рівень поінформованості фізичних та юридичних осіб щодо можливості отримання таких послуг є основною причиною незадовільних результатів регіональної інформатизації.

Пропонуємо власну методику оцінки ефективності органів публічної влади, які надають адміністративні послуги, яка дозволить визначити сукупність показників, що впливають на ефект. Нині набір державних послуг постійно розширюється.

Участь у формуванні інформаційних технологій ринку, створення ресурсної бази для реалізації фундаментальних наукових досліджень, забезпечення загальної безкоштовної охорони здоров'я та освіти, запровадження програм з підтримки різних соціально вразливих категорій населення (в першу чергу - людей похилого віку, дітей, інвалідів, безробітних), створення систем громадського транспорту та доріг і т.п., - все це також можна розглядати не тільки як задоволення потреб суспільства, а й як розвиток бізнес-середовища. Важлива проблема, яка звідси випливає, пов'язана з розширенням «асортименту» адміністративних послуг, переважно, за рахунок того, що деякі блага, що були до цього приватними і тому споживаними невеликою частиною суб'єктів господарювання, починають бути затребуваними бізнесом.

Такі блага громадського сектору визначаються як змішані суспільні, тоді як традиційні суспільні блага кваліфікуються як чисті блага. Змішані блага також мають вищезгадані властивості, однак, на відміну від чистих благ, ці властивості реалізуються до певної міри. Виходячи з цього, розуміється, що змішані суспільні блага можуть бути об'єктами ринкового товарообігу, а сфера їх функціонування є ареною конкурентної боротьби між приватним та громадським секторами.

Одже, виходить, що обмеженість можливостей суспільних благ надає ринку можливості експансії у сферу їх виробництва, хоча у кожному конкретному випадку, з погляду соціальної справедливості, має

визначатися доцільність виробництва таких благ на основі ринку.

Підхід до вивчення державних послуг з позицій вивчення їх властивостей, які у межах ринкових відносин, має ще одне важливе обмеження. За межами аналізу виявляються не лише передумови та умови структурного формування сфери суспільних благ, а й результати функціонування суспільного сектору.

Споживання державних послуг виступає важливою ланкою процесу функціонування бізнесу, оскільки у ньому реалізується головна мета будь-якого виробництва - задоволення потреб споживачів. Зв'язок споживання з продуктом праці та сферою його виробництва визначає, з одного боку, суспільну споживчу силу суспільства як безпосереднього предметного результату процесу виробництва, а з іншого - основу здійснення подальшого дослідження.

Визначення переліку, масштабів та якості виробництва державних послуг пов'язане з проблемою визначення масштабів та ступеня розвиненості громадського сектору, в межах якого забезпечується рух суспільних благ, у тому числі таких, споживачами яких є бізнес. Тому в умовах ринкової економіки, «при вирішенні практичних завдань оптимізації масштабів суспільного сектору, необхідно виходити не тільки з міркувань економії бюджетних коштів (як часто це буває в нашій країні), але і з урахуванням того, яку роль це благо грає у забезпеченні розвитку економіки загалом та бізнес-середовища — зокрема» [14].

Перш ніж підходити до підвищення якості реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні, теоретично правильним буде почати з підбору методів оцінки якості послуг, що фактично надаються.

Проблема оцінки якості реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні є новим явищем для української правової дійсності.

При розгляді виникає низка проблем, вирішення яких є методологічно необхідним:

- можливість вимірювання та оцінки якості реалізації

адміністративних послуг;

- необхідність підбору методів оцінки;
- аналіз можливості використання у вимірі параметрів адміністративних послуг прийомів та коштів, що використовуються у приватному секторі.

Формування єдиного підходу до оцінки якості реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні виступає головною складовою механізму державного управління. Даний елемент дозволяє не тільки проводити вимірювання у сфері задоволеності громадян одержуваними послугами, а й є основою виявлення слабких місць даного процесу та подальшого прийняття управлінських рішень щодо його вдосконалення.

На сьогоднішній день простежується яскраво виражена концептуальна проблема відсутності в галузі вивчення проблем державного управління якістю загальноприйнятої методики оцінки якості реалізації адміністративних послуг, яка враховуватиме всі важливі для споживачів суб'єктивні та об'єктивні характеристики процесу реалізації послуги.

Розробка системи показників якості реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні, що характеризує всі значні сторони державних послуг, необхідна як для теоретичних розробок, так і безпосереднього для використання у практичній діяльності. Тому аналіз та контроль процесу реалізації адміністративних послуг є необхідною умовою для підвищення їх якості до встановленого рівня в стандартах.

Тим самим доцільно проводити контроль не тільки на завершальній стадії, коли відбувається безпосередній контакт із заявником, а й простежувати весь процес реалізації адміністративної послуги, починаючи з взаємовідносин між співробітниками, на предмет їх поліпшення та підвищення ефективності діяльності органів публічного управління на основі єдиної електронної регуляторної платформи.

«На електронній регуляторній платформі забезпечується можливість

пошуку, формування електронних витягів про постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, з урахуванням вимог законів щодо захисту інформації та захисту персональних даних» [54].

Зазвичай на практиці саме об'єктивні складові закріплюються найчастіше для оцінки якості реалізації адміністративних послуг. Наприклад, часто зустрічається такий критерій як «дотримання стандарту реалізації адміністративної послуги», за яким втрачається такий важливий елемент характеристики якості, як задоволеність одержувача.

«Адміністративні правовідносини – це врегульовані адміністративно - правовими нормами суспільні відносини в адміністративно-правовій сфері, які можуть виникати, у тому числі з ініціативи невідного суб'єкта, при цьому право вирішення питання щодо якого виникли дані правовідносини, найбільше належить уповноваженому органу виконавчої влади» [51].

Адміністративні правовідносини, що виникають при наданні адміністративних послуг, є окремим і самостійним типом адміністративних правовідносин, оскільки вони мають свою специфіку, яка виділяє їх серед усіх інших типів (видів) правовідносин. Дані правовідносини слід характеризувати як відносини, що виникають у зв'язку з реалізацією прав та законних інтересів заявника та не обумовлені виконанням вимог, обов'язкових через закон.

Структура адміністративних правовідносин, що виникає при наданні адміністративної послуги, збігається зі структурою правовідносин в інших галузях права щодо об'єкта, суб'єкта та змісту.

Для визначення поняття «якість реалізації адміністративних послуг», слід навести два основних підходи до розкриття цієї категорії: як сукупність властивостей послуги, здатних задовольняти потреби громадян; як дотримання обов'язкових встановлених вимог щодо якості реалізації адміністративної послуги.

Перший підхід враховує думку безпосередніх споживачів послуг, що є суб'єктивною стороною процесу реалізації державних послуг.

Другий - характеризує реалізації послуг з погляду відповідності задалегідь встановленим правилам, характеризуючи адміністративні послуги з об'єктивного боку.

На нашу думку, більш повне та правильне уявлення про якість реалізації адміністративних послуг можна сформуванати з використанням обох підходів. У цьому якість адміністративної послуги є сукупність суб'єктивних (думка громадян) і об'єктивних (відповідність фактично наданих послуг встановленим вимогам у стандартах) характеристик. Тому ми пропонуємо удосконалити - методи підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні, а саме:

- моніторинг якості реалізації адміністративних послуг на основі заходів урядових комунікацій та реалізації дискусії між населенням та органами публічної влади в процесі реалізації Національної стратегії кібербезпеки;
- побудова системи узгодження дій влади всіх рівнів щодо запровадження електронних гарантійних зобов'язань належного своєчасного реалізації адміністративних послуг;
- соціологічні опитування, націлені на збір та узагальнення думок одержувачів послуг з метою реалізації міжособистісної електронної комунікації;
- застосування різноманітної інформаційно-комунікаційних технологій, що спрощують аналіз зібраних матеріалів на основі єдиної електронної регуляторної платформи;
- імплементація заходів протидії реалізації незаконного контенту на основі підвищення рівня медіакультури населення;
- створення правових засад для інноваційних напрямів експлуатації електронних інформаційних ресурсів на основі принципів інтероперабельності та автентифікації;
- упровадження належного залучення громадян до використання схем електронної ідентифікації з метою забезпечення цілісності

електронних даних;

3.3. Обґрунтування шляхів реалізації адміністративних послуг в умовах розвитку електронного урядування

У сучасних умовах все активніше відбувається розвиток інформаційного суспільства. Суб'єкти господарювання, незалежно від їх масштабу і впливу на бізнесове середовище, не можуть залишатися осторонь цього процесу. У переліку послуг, які держава надає суспільству та бізнесу, системно зростає роль та значущість інформаційних послуг. Саме з цих причин органи державної влади повинні активізувати свої зусилля на процес виробництва різного виду корисної інформації, реалізовувати координуючі та напрямні функції, підтримувати та розвивати засади інформаційних технологій.

Для того щоб якісно виконувати поставлене завдання щодо виробництва інформаційних послуг, органам державного управління слід вирішити головне завдання, пов'язане зі створенням єдиного інформаційного простору. Це надасть змогу мінімізувати трансакційні витрати при отриманні споживачами необхідної їх діяльності інформації та модернізувати всю систему управління, зробивши її адекватною потребам бізнесу, та й усього суспільства в цілому. Система державного управління, в основу якої покладено виробництво інформаційних послуг, забезпечить створення якісно нового інституційного середовища, що пов'язане з наданням споживачам інформації та її споживанням, а також підвищенням рівня та якості освіти.

Таким чином, з метою підвищення результативності реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування необхідно приділяти особливу увагу нормативному закріпленню спеціальних вимог до порядку їх реалізації на державному та місцевому рівнях. На жаль, результати проведених досліджень щодо

суб'єктів, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді, свідчать про наявність прогалин і помилок в правовому регулюванні їх повноважень. Тому для усунення колізійних та «неясних» норм, що призводять до обмеження прав і свобод заявників, на наш погляд, потрібно визначити основні напрямки щодо вдосконалення чинного законодавства у сфері реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Враховуючи те що реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді є одним із способів реалізації впровадження електронного урядування в країні, видається, що вдосконалення адміністративного законодавства в даній сфері має бути ключовим елементом процесу модернізації. Модернізація публічного управління означає створення адміністративно-правових норм, інститутів, підгалузей, які гарантують: відкритість і доступність державного управління; приведення державного управління до «належного» вигляду, реалізації йому нової форми, відповідної новим вимогам і встановленим стандартам.

Модернізація реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування може бути виражена в удосконаленні вже діючих норм, за допомогою усунення суперечностей та прогалин в системі правової регламентації порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, основним завданням яких є забезпечення прав і свобод заявників під час взаємодії з суб'єктами, які надають електронному адміністративні послуги.

Використання інформаційних технологій змушує по-новому поглянути на діючі стандарти реалізації адміністративних послуг. Для підвищення ефективності реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування важливо провести правовий аналіз недоліків нормативних актів, що встановлюють вимоги до порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, сформулювати пропозиції щодо їх «модернізації» і вдосконалення.

Таким чином, українське законодавство характеризується відсутністю чітко розробленого комплексу спеціалізованих норм з питань

реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Але тільки виявлення недоліків не може привести до покращення якості правового регулювання адміністративних послуг, так як «важливими завданнями є також усунення наявних або явних на певному етапі розвитку дій конкретного інституту законотворчих помилок і приведення законів до нових вимог і умов реалізації державної діяльності».

Проведення комплексного дослідження вимог до порядку реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, виявлення наявних протиріч і прогалин в системі адміністративно-правового регулювання електронних державних послуг дозволить сформулювати способи їх вирішення в системі нормативно-правових актів, що діють на національному і регіональному рівнях. Основним завданням діяльності органів публічного управління є визначення єдиної політики в аспекті застосування інформаційно-комунікаційних технологій з метою поліпшення якості життя населення (впровадження інформаційних технологій в діяльність органів державної влади, утворення сучасних інформаційних та телекомунікаційних технологій, розвитку вітчизняних систем). Одже, прийняття нових вимог до регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді пояснюється інноваційним характером порядку реалізації таких послуг.

Існуючі правові прогалини та неврегульованість в царині проведення перевірок актів органів виконавчої влади, які реалізують адміністративні послуги на відповідність технологічним вимогам, можуть призвести до декларативності закріплених норм, акумульованих практикою їх здійснення.

Підвищення ефективності реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування та виробництва інформаційних послуг залежить від безлічі чинників, але, як і раніше, найважливішим залишається забезпеченість необхідними для цього економічними ресурсами. Сам процес управління інформаційним

розвитком і виробництвом державою інформаційних слуг є багатоплановим і комплексним процесом, частиною цілісної системи державного управління. Для обліку основних чинників, з допомогою яких можливо цілеспрямовано впливати на розвиток цього процесу, необхідна побудова відповідної інституціонально-організаційної структури системи управління процесом виробництва державою інформаційних послуг. Вона має ієрархічну будову та складається з наступних підсистем: інформаційно-виробничої, інституційної, організаційної, освітньої та технічної.

Об'єктами управління при цьому можуть виступати структурні підрозділи органів державної влади та діючи з ними за договором бізнес-структури, зайняті оцінкою, виробництвом, зберіганням, передачею інформації, розробкою інформаційних елементів та систем, підготовкою та перепідготовкою кадрів необхідних для цієї роботи, пошуком нових технічних методів та засобів роботи. Суб'єктами реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування є структурні підрозділи органів державної влади різного рівня.

Сьогодні, однією з найважливіших визначальних елементів зазначеної структури виступає електронне урядування, як особливий інститут публічного управління та виробництва адміністративних послуг.

Зазвичай, під терміном «електронне урядування» розуміється механізм здійснення публічного управління, характерний для сучасного інформаційного суспільства. Він базується на можливостях ІТ-технологій, цінностях відкритого громадянського суспільства та характеризується необхідною спрямованістю на сучасні потреби громадян, інноваційною ефективністю, певною відкритістю для суспільного контролю та громадянської ініціативи.

Впровадження електронного урядування передбачає бізнес-реінжиніринг урядових структур, що, у свою чергу, відбивається на ефективності державних послуг для всіх споживачів (не лише бізнес-спільноти). До речі, у ряді зарубіжних країн воно використовується як

один із найпродуктивніших інститутів боротьби з корупцією та бюрократією та забезпечення прозорості державних структур для широкого загалу.

Специфіка електронного урядування, на відміну від інших інститутів, полягає в тому, що він трансформує внутрішні та зовнішні відносини органів державної влади всіх рівнів з використанням мережі Інтернет та ІТ-технологій для оптимізації процесу реалізації державних послуг та раціоналізації всіх внутрішніх процесів. Відповідно до умов єдиного економічного та інформаційного поля, базові підсистеми електронного урядування змінюються за масштабом, складом, способами координації, і навіть за ієрархічними рівнями.

Щоб створити ефективну дієву систему реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування, необхідно сформувати сприятливе при цьому зовнішнє середовище, тому що саме воно, а точніше – суб'єкти, розташовані там, є споживачами розроблених державою послуг. Вирішення такої задачі вимагає врахування характеру культурних особливостей, людських ресурсів, інституційних характеристик, готовності та зацікавленості споживачів державних послуг у такій роботі уряду, задовільного стану інформаційно-телекомунікаційних технологій, а також політичної волі, спрямованої на побудову електронного урядування. Зазначені характеристики можуть як сприяти, так і протидіяти такій роботі.

Електронне урядування є способом реалізації інформації та реалізації вже сформованого набору державних послуг громадянам, бізнесу, іншим гілкам державної влади та державним чиновникам, при якому особиста взаємодія між державою та одержувачем послугами мінімізована при максимальному використанні інформаційних технологій. «Електронне урядування діє як система електронного документообігу державного управління, заснована на автоматизації всієї сукупності управлінських процесів у масштабах країни і служить цілям суттєвого підвищення ефективності державного управління, зниження витрат соціальних

комунікацій з реалізації послуг для кожного члена суспільства» [3].

Треба зазначити, що реалізація державної політики впровадження електронного урядування передбачає:

✓ «цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суспільства, громадянина та людини, бізнесу» [37];

✓ «формування та реалізацію державної політики впровадження електронного урядування як невід'ємної складової державної політики розвитку України та суттєвого прискорення позитивних соціально-економічних перетворень» [37];

✓ «зміну принципів державного управління, структури та функцій органів державної влади та органів місцевого самоврядування і їх взаємодію між собою, суспільством, громадянином та людиною, та бізнесом» [37];

✓ «підвищення ефективності інформатизації адміністративних процесів в органах державної влади та місцевого самоврядування» [37];

✓ «створення інформаційних технологій електронного урядування» [37];

✓ «забезпечення навчання державних службовців, громадян, представників бізнесу інформаційно-комунікаційних технологій застосуванню технології електронного урядування» [37];

✓ «створення системи мотивації розвитку електронного урядування та використання його можливостей» [37].

На підставі побудови моделі електронного урядування може бути сформований чіткий та злагоджений механізм системи реалізації адміністративних послуг, який виконує «сервісну функцію» і розглядається як суб'єкт ринку, що надає різноманітні послуги. «У перспективі значну частину державних послуг слід надавати переважно на конкурентній основі через підприємства недержавних форм власності, що функціонуватимуть за встановленими тарифами» [39].

Водночас, держава не повинна послаблювати зусиль, спрямованих на

реалізації адміністративних послуг тієї частини населення, яка без державної допомоги втратила б доступ до основних послуг.

Наприклад, в розвинених країнах, електронне урядування складається з трьох основних модулів (G2G, government to government, уряд-уряду; G2B, government to business, уряд-бізнесу; G2C, government to citizens, уряд-громадян) і включає численні прикладні елементи: переведення державних органів на без паперове діловодство, свободу доступу до державної інформації, встановлення для всіх державних органів показників ефективності роботи та регулярний їх контроль, перенесення до мережі більшості стандартних трансакцій між державою та бізнесом, державою та громадянами, запровадження пластикових карток для ідентифікації державних службовців, перерахування їм зарплати, розрахунків за відрядження та багато інших.

Впровадження в Україні електронного урядування як повноцінного механізму роботи з централізованою розробкою програмних продуктів для всіх рівнів влади з урахуванням можливості підстроювання під певні умови впровадження на територіях, а також створення системи перепідготовки кадрів та інформування бізнесу про нові можливості має обов'язково призвести до якісно вищого рівня реалізації державних послуг, та й усієї роботи уряду. Не слід забувати і про те, що ця система потребує не лише колосальних фінансових, а й тимчасових та людських ресурсів. При цьому слід постійно шукати механізм їх скорочення та оптимізації.

Оцінюючи те, що вже зроблено в Україні створення електронного урядування, слід зазначити, що першим кроком тут стала розробка урядових порталів. Оцінка цих порталів за такими параметрами, як змістовна структура, рівень інтерактивності, оновлення інформації, сучасний інтерфейс, якість дизайну - показує, що деякі портали знаходяться на сучасному етапі реалізації концепції електронного урядування. Це підтверджується тим, що у багатьох випадках переважає статичне реалізації інформації. Бізнес-структури можуть отримувати цікаву інформацію, не тільки знайомлячись з представленою на порталі,

але й надсилаючи запити електронною поштою до конкретного департаменту або комітету, а в деяких випадках - зв'язуючись з конкретним керівником або співробітником.

Надалі механізми реалізації адміністративних послуг в умовах реалізації електронного урядування мають зіграти особливу роль у можливості державно-приватного партнерства, насамперед всього - розвиток механізмів взаємодії урядових органів всіх рівнів та компаній, що працюють у сфері ІТ-технологій. Ці механізми дозволяють, у тому числі, оптимізувати витрати держави на створення та обслуговування систем та підвищити якість реалізації державних послуг.

З цією метою, на наш погляд, необхідно залучати на конкурсній основі фірми або навіть індивідуальних розробників ІТ-технологій, для сайтів або окремих програмних модулів, для розробки програм взаємодії, обліку, контролю, розрахунків та прогнозів, передачі та обміну інформацією. При цьому, як показує вже наявна вітчизняна практика, передача функції обслуговування ІТ-систем на аутсорсинг виявляється дешевшою для бюджету, ніж утримання необхідного для цього обладнання, приміщень, штату фахівців.

Електронне урядування дозволить принести своїм споживачам дійсну користь у тому випадку, якщо не тільки органи влади будуть здатні надавати якісні державні послуги, а й їх споживачі, в особі бізнесу, домашніх господарств та громадських організацій, зможуть стати ефективними споживачами. Це передбачає як інтелектуальну, так і технічну підготовку, і є найважливішим чинником, що впливає на діяльність електронного урядування,

На нашу думку, побудова структури реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування передбачає наявність комплексу інтегрованих між собою інформаційних підсистем:

- міжвідомчого електронного документообігу органів державної влади регіонального рівня;

- інформаційно-довідкового порталу органів державної влади – єдина точка доступу користувачів;
- інтегральна інформаційно-аналітична підсистема органів державної влади на регіональному рівні.

Таку роботу слід супроводжувати безперервною оцінкою результатів регулюючого впливу інформаційного розвитку реалізації адміністративних послуг. Цю оцінку мають проводити всі споживачі – бізнес, домашні господарства та громадські організації, а також відповідні державні органи.

Тому, нами пропонується удосконалити шляхи реалізації адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування, що передбачає реалізацію наступних заходів:

- синхронізація заходів інтегрування електронної транзитної системи для забезпечення координації дій органів публічної влади щодо ідентифікації реалізації адміністративних послуг;
- впровадження стимуляційних заходів реалізації проекту «Е-Сошал» з одночасною інтеграцією до Європейських мереж та платформ;
- удосконалення вже діючих норм, за допомогою усунення суперечностей та прогалин в системі правової регламентації порядку реалізації адміністративних послуг в електронному форматі, основною метою яких є додержання прав і свобод заявників при їх контакті з суб'єктами, які є надавачами адміністративних послуг в електронному вигляді
- створення адміністративних регламентів цифровізації наявних реєстрів адміністративних послуг за принципом «рівний рівному» на основі гармонізації правових норм України з законодавством ЄС;
- впровадження до діяльності органів публічної влади технологій ситуативного державного управління;
- застосування регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді як форми реалізації адміністративних правил, що забезпечує контроль за діяльністю та рішеннями відповідних органів

влади, підвідомчих їм організацій та установ, у тому числі Центром реалізації адміністративних послуг;

- забезпечення міжвідомчої інформаційної координації дій між органами публічного управління та населенням в процесі запровадження інноваційних інструментів е-демократії.

Висновки до розділу 3

1. Розкрито формування шляхів підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні які полягають у наступному: запровадження заходів залученості громадськості до процесу цифровізації та використання єдиних відкритих стандартів та форматів інформаційних даних;

- підвищення рівня спроможності органів публічного управління за допомогою розширення заходів адміністрування креативної соціальної політики;

- створення умов забезпечення загальнонаціональної ідентичності реалізації адміністративних послуг на основі підвищення рівня медіаграмотності населення;

- підвищення персональної відповідальності посадових осіб за дотримання адміністративних процедур, що в кінцевому підсумку має призвести до ефективної роботи органу виконавчої влади, його структурних та територіальних підрозділів та посадових осіб, підвищити якість наданих державних послуг в межах забезпечення процесу інформатизації.

- удосконалення напрямів електронних форм взаємодії населення та Центрів реалізації адміністративних послуг на основі комплексної комунікації та різновекторних засад залучення до інформаційного суспільства;

- забезпечення креативних заходів моніторингу безпеки

інформаційних технологій суспільного добробуту на основі інтерактивних заходів реалізації адміністративних послуг на базі утворення Єдиної інформаційної системи адміністрування державної соціальної підтримки населення.

2. Обґрунтовано шляхи реалізації адміністративних послуг в умовах розвитку електронного урядування що передбачає реалізацію наступних заходів:

- синхронізація заходів інтегрування електронної транзитної системи для забезпечення координації дій органів публічної влади щодо ідентифікації реалізації адміністративних послуг;

- впровадження стимуляційних заходів реалізації проекту «Е-Сошал» з одночасною інтеграцією до Європейських мереж та платформ;

- удосконалення вже діючих норм, за допомогою усунення суперечностей та прогалин в системі правової регламентації порядку реалізації адміністративних послуг в електронному форматі, основною метою яких є додержання прав і свобод заявників при їх контакті з суб'єктами, які є надавачами адміністративних послуг в електронному вигляді

- створення адміністративних регламентів цифровізації наявних реєстрів адміністративних послуг за принципом «рівний рівному» на основі гармонізації правових норм України з законодавством ЄС;

- впровадження до діяльності органів публічної влади технологій ситуативного державного управління;

- застосування регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді як форми реалізації адміністративних правил, що забезпечує контроль за діяльністю та рішеннями відповідних органів влади, підвідомчих їм організацій та установ, у тому числі Центром реалізації адміністративних послуг;

- забезпечення міжвідомчої інформаційної координації дій між органами публічного управління та населенням в процесі запровадження інноваційних інструментів е-демократії.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного дослідження автором були зроблені наступні висновки та рекомендації:

1. Досліджено сутність та особливості реалізації адміністративних послуг в державному управлінні. Визначено, що впроваджений в ході адміністративної реформи принцип «сервісної держави» пов'язаний зі зміною основи адміністративно-управлінської взаємодії громадян і державних органів, при якому громадянин розглядається не як підлеглий суб'єкт, а знаходиться в статусі клієнта, одержувача адміністративної послуги. Особливо очевидна наявність таких відносин в разі, коли вчинення адміністративних дій передбачає внесення певної плати за вчинення юридично значущих дій до бюджету відповідного рівня бюджетної системи.

Подібний підхід має ряд істотних переваг з точки зору підвищення ефективності реалізації адміністративно-правових функцій, оскільки передбачає визнання того, що основною метою існування держави є створення умов, що забезпечують максимально комфортне і гідне існування суспільства і людини в ньому як вищої цінності, пріоритету прав і свобод громадян. Встановлено, що адміністративна послуга являє собою діяльність, яка включає певну послідовність процедур (як правило, це прийом і реєстрація документів, розгляд поданих документів, формування та направлення запитів, прийняття рішення на підставі розгляду документів), то з очевидністю впливає, що в результаті такої діяльності може бути прийнято, як позитивне, так і негативне для заявника рішення.

Шляхами реалізації адміністративних послуг в державному управлінні запропоновано розуміти законодавчо закріплений метод реалізації органами публічної влади функцій держави, що полягає у здійсненні у встановленому порядку дій правового характеру відповідно до нормативно закріплених вимог за наявності на це запиту одержувача адміністративних послуг, або у порядку виконання покладених на цей

орган повноважень, які спрямовані на реалізацію суб'єктивних прав та забезпечення виконання суб'єктивних обов'язків одержувачем послуг. Визначено, що правовідносини, що складаються в процесі реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді між заявниками та уповноваженими суб'єктами реалізації названих послуг, українським законодавцем не закріплюється спеціальних правових принципів, здатних утворити єдину систему. Однак, беручи до уваги положення загальної теорії права система принципів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді являє собою, структурно впорядковану сукупність основоположних подій, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають в процесі реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді.

Тому, з виникненням на практиці проблем, пов'язаних із забезпеченням реалізації адміністративних послуг заявникам відповідно до нормативно встановлених вимог доведено необхідність законодавчого закріплення принципів реалізації державних послуг в електронному вигляді. При цьому було визначено, що принципи реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді виступають в якості основних положень, що виражають сутність і значення порядку реалізації державних послуг, які є обов'язковими для виконання і сприяють прийняттю обґрунтованих і законних рішень суб'єктами, що надають адміністративні послуги в електронному вигляді.

2. Розкрито роль інформаційно-комунікаційних технологій в організації системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні. Основною метою інформаційної взаємодії органів влади та інших організацій виступає скорочення переліку документів, необхідних для реалізації заявником при отриманні адміністративних послуг в електронному вигляді. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій органами влади, а так само іншими уповноваженими суб'єктами, на нашу думку, спрямоване на вирішення таких завдань: реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі за

допомогою використання системи електронного урядування; здійснення державних функцій за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; забезпечення автоматизованої взаємодії при наданні послуг і здійснення державних функцій на різних рівнях.

3. Проаналізовано засади реалізації шляхів здійснення адміністративних послуг в державному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування, що виражається в удосконаленні забезпечення впровадження електронних регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді для подальшого розвитку інтегрованих систем мереж пунктів колективного доступу; використання інноваційних структур для забезпечення зниження ризиків «інформаційної нерівності громадян» в умовах інформаційної реінтеграції; реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі за допомогою використання системи електронного урядування; стимулювання заходів забезпечення безпеки інформаційних ресурсів в процесі інтеграції соціальної сфери із Єдиним державним веб-порталом електронних послуг «Дія»; забезпечення автоматизованої взаємодії при наданні послуг і здійснення державних функцій на різних рівнях; запровадження інноваційних засад оцифрування паперових носіїв та інформатизації депозитарію адміністративних послуг з метою забезпечення автоматизованого цілодобового віддаленого доступу; підтримка забезпечення інституційної спроможності громадян щодо захищеного інформаційного простору всіх верств населення.

4. Проаналізовано сучасний стан шляхів реалізації адміністративних послуг результати якого засвідчили що відсутність поняття «система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні» визначає складність розуміння елементів державних послуг та порядок їх взаємодії в системі реалізації послуг. Структурування даної системи дасть можливість поєднати функціональні та організаційні складові, а також вирішити проблему взаємодії всіх елементів.

Оцінка стандарту якості реалізації адміністративних послуг, на

нашу думку, повинна здійснювати за трьома аспектами і повинна розглядатися як сукупність тих властивостей, які виявляються в процесі використання (отримання, застосування та споживання) адміністративної послуги.

Таким чином, для вдосконалення організації реалізації адміністративних послуг необхідна ліквідація існуючих проблем у діючій моделі системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні та пошук альтернативних шляхів для підвищення ефективності та якості адміністративних послуг.

Модель системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні ґрунтується на фундаментальних засадах. Вони визначають ставлення до процесу, норми та закономірності, що впливають із сутності та особливостей державних послуг.

Таким чином, система реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні здійснюється на основі імперативного методу, що пояснюється публічним характером цих відносин та участю уповноважених суб'єктів, що діють від імені держави, як сторона даних відносин. Визначаючи умови реалізації адміністративних послуг, держава вичерпним чином регламентує адміністративну процедуру, обсяг та якість їх реалізації, тоді як у рамках цивільно-правових відносин регулювання умов реалізації послуг обмежується необхідністю створення правових гарантій захисту прав споживачів.

5. Визначено пріоритетні засади реалізації адміністративних послуг в державному управлінні які полягають у плідному партнерстві держави та бізнесу, за наявності кооперативних зв'язків між його учасниками, внаслідок розвитку яких мають бути створені добровільні об'єднання всіх суб'єктів, що визначають розвиток бізнес-середовища. Управлінські рішення, прийняті при цьому державними органами, повинні стосуватись економічних інтересів багатьох учасників економічної системи та сприяти підвищенню їх конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому ринку. Для практичної реалізації таких

рішень необхідно враховувати наступні аспекти: потреба реформи самої держави як інституту, що надає державні послуги; підвищення самої дієвості системи реалізації адміністративних послуг в публічному управлінні в Україні вирішальною мірою залежить від перетворень в організаційній структурі управління на всіх рівнях влади. Розкрито формування шляхів підвищення результативності системи реалізації адміністративних послуг в державному управлінні які полягають у наступному:

- запровадження заходів залученості громадськості до процесу цифровізації та використання єдиних відкритих стандартів та форматів інформаційних даних;

- підвищення рівня спроможності органів публічного управління за допомогою розширення заходів адміністрування креативної соціальної політики;

- створення умов забезпечення загальнонаціональної ідентичності реалізації адміністративних послуг на основі підвищення рівня медіаграмотності населення;

- підвищення персональної відповідальності посадових осіб за дотримання адміністративних процедур, що в кінцевому підсумку має призвести до ефективної роботи органу виконавчої влади, його структурних та територіальних підрозділів та посадових осіб, підвищити якість наданих державних послуг в межах забезпечення процесу інформатизації.

- удосконалення напрямів електронних форм взаємодії населення та Центрів реалізації адміністративних послуг на основі комплексної комунікації та різновекторних засад залучення до інформаційного суспільства;

- забезпечення креативних заходів моніторингу безпеки інформаційних технологій суспільного добробуту на основі інтерактивних заходів реалізації адміністративних послуг на базі утворення Єдиної інформаційної системи адміністрування державної соціальної підтримки

населення.

6. Обґрунтовано шляхи реалізації адміністративних послуг в умовах розвитку електронного урядування що передбачає реалізацію наступних заходів:

- синхронізація заходів інтегрування електронної транзитної системи для забезпечення координації дій органів публічної влади щодо ідентифікації реалізації адміністративних послуг;

- впровадження стимуляційних заходів реалізації проекту «Е-Сошал» з одночасною інтеграцією до Європейських мереж та платформ;

- удосконалення вже діючих норм, за допомогою усунення суперечностей та прогалин в системі правової регламентації порядку реалізації адміністративних послуг в електронному форматі, основною метою яких є додержання прав і свобод заявників при їх контакті з суб'єктами, які є надавачами адміністративних послуг в електронному вигляді

- створення адміністративних регламентів цифровізації наявних реєстрів адміністративних послуг за принципом «рівний рівному» на основі гармонізації правових норм України з законодавством ЄС;

- впровадження до діяльності органів публічної влади технологій ситуативного державного управління;

- застосування регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді як форми реалізації адміністративних правил, що забезпечує контроль за діяльністю та рішеннями відповідних органів влади, підвідомчих їм організацій та установ, у тому числі Центром реалізації адміністративних послуг;

- забезпечення міжвідомчої інформаційної координації дій між органами публічного управління та населенням в процесі запровадження інноваційних інструментів е-демократії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аксютіна А. Використання зарубіжного досвіду як умова вдосконалення адміністративно–правового забезпечення населення культурними послугами / А. Аксютіна // *Evropský politický a právní diskurz*. – 2020. – Sv. 7, Vyd. 1. – С. 100–104.
2. Беззубко Л. В. Проблеми діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні / Л. В. Беззубко, Ю. І. Беззубко. // *Публічне адміністрування: теорія та практика*. – 2018. – Вип. 2. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2018_2_8
3. Берназюк О. О. Електронне урядування як особлива форма публічного управління: поняття та проблеми запровадження / О. О. Берназюк // *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право* – 2019. – Вип. 55(2). – С. 32–35.
4. Бесчастний В.М. Адміністративні послуги у системі публічного управління / В.М. Бесчастний, О.М. Мердова // *«Державне управління» ДонДУУ “МЕНЕДЖЕР”*. – № 1 (69). – 2015. – С. 58–64.
5. Білик Л. Л. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах / Л. Л. Білик // *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. – 2018. – № 2. – С. 382–394
6. Білова Т. Г. Проектування розподіленої бази даних системи надання електронних адміністративних послуг / Т. Г. Білова // *Автоматизовані системи управління та прилади автоматики*. – 2019. – Вип. 176. – С. 49–54.
7. Бородіна Г. Г. Зарубіжний досвід з надання адміністративних послуг в умовах сучасного стану публічного управління в Україні / Г. Г. Бородіна, А. А. Гаврилюк // *Гілея: науковий вісник*. – 2018. – Вип. 139(3). – С. 106–109 .
8. Буковський Р. В. Критерії взаємодії з громадськістю в системі публічного управління / Р. В. Буковський // *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління*. – 2021. – Вип. 2. – С. 168–176.

9. Буханевич О. Контроль у сфері надання адміністративних послуг: сутність та особливості здійснення / О. Буханевич // *Evropský politický a právní diskurz.* – 2015. – Sv. 2, Vyd. 4. – С. 291–296.

10. Буханевич О. Поняття «адміністративна послуга» в контексті адміністративної реформи України / О. Буханевич // *Evropský politický a právní diskurz.* – 2015. – Sv. 2, Vyd. 3. – С. 230–234.

11. Васильєва Н. В. Застосування проектного менеджменту в системі надання адміністративних послуг / Н. В. Васильєва // *Державне управління: удосконалення та розвиток.* – 2013. – № 12. – С. 34–39.

12. Герасіна Л. М. Проблеми публічного управління в Україні: суспільний резонанс щодо ефективності реформ / Л. М. Герасіна // *Вісник Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого. Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія.* – 2021. – № 2. – С. 184–197.

13. Голосніченко Д. І. Поняття «система надання адміністративних послуг» та її сутність / Д. І. Голосніченко, І. С. Ярош, А. Е. Ісоян // *Юридична Україна.* – 2020. – № 11. – С. 29–35.

14. Грушева А. А. Головні аспекти використання стандартів якості в організації надання адміністративних послуг органами місцевого врядування / А. А. Грушева, А. А. Коваль // *Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України.* – 2021. – № 1. – С. 60–71.

15. Данкевич В. Є. Інституціональне забезпечення розвитку публічно– приватного партнерства в системі публічного управління / В. Є. Данкевич, О. В. Захаріна, Ю. В. Золотницька // *Проблеми економіки.* – 2021. – № 2. – С. 17–22.

16. Дацій Н. В. Підходи до формування електронного врядування на територіальному рівні в умовах транспарентності публічного управління / Н. В. Дацій, Н. П. Климчук, В. В. Ніколайчук // *Інвестиції: практика та досвід.* – 2021. – № 19. – С. 59–63.

17. Доскалов І. С. Зарубіжний та вітчизняний досвід функціонування

системи публічного управління в умовах становлення інформаційного суспільства / І. С. Доскалов, Н. С. Ручинська // Інвестиції: практика та досвід. – 2021. – № 21. – С. 111–115.

18. Закон України «Про державно–приватне партнерство» № 2404–VI від 01.01.2022 URL :https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2404_17

19. Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155–VIII від 01.01.2022 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155_19#Text

20. Закон України «Про Національну програму інформатизації» № 74/98–ВР, від 01.01.2022 URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98_%D0%B2%D1%80#Text

21. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» № 1689–IX, від 01.12.2021 URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689_20.

22. Законі України «Про адміністративні послуги» № 5203–VI від 19.02.2022 URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203_17#Text

23. Золотарьова Н. І. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами / Н. І. Золотарьова // Вісник Пенітенціарної асоціації України. – 2019. – № 1. – С. 55–62.

24. Іванов С. М. Адміністративний порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності суб'єктів публічної адміністрації з надання публічних послуг у сфері міграції та громадянства / С. М. Іванов // Економіка. Фінанси. Право. – 2021. – № 5(3). – С. 13–15.

25. Іванчук А. О. Перспективи реалізації системи електронних адміністративних послуг в Україні / А. О. Іванчук, О. Ю. Волкович // Приватне та публічне право. – 2017. – № 3. – С. 101–105.

26. Ільчанінова Н. І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг / Н. І. Ільчанінова // Інвестиції: практика та досвід. – 2018. – № 3. – С. 131–136.

27. Ілюшик О. М. Класифікація адміністративних послуг та їх характеристика / О. М. Ілюшик // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія юридична. – 2016. – Вип. 1. – С. 178–

188.

28. Камардіна Ю. В. Сучасні тенденції розвитку сфери адміністративних послуг в Україні / Ю. В. Камардіна, С. В. Ковальов // Вісник Маріупольського державного університету. Серія : Право. – 2018. – Вип.15. – С. 73–82.

29. Карий О. І. Маркетингові інструменти забезпечення якості надання адміністративних послуг / О. І. Карий, К. В. Процак // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія : Проблеми економіки та управління. – 2019. – Вип. 3. – С. 26–35.

30. Кисіль Л. Є. Адміністративні послуги в Україні: стан та перспективи правового регулювання / Л. Є. Кисіль, А. С. Кисіль // Держава і право. Серія : Юридичні науки. – 2015. – Вип. 68. – С. 149–162.

31. Ключевський В. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні / В. Ключевський // Актуальні проблеми державного управління. – 2018. – Вип. 4. – С. 47–51.

32. Ковальський М. Р. Програмно–цільові методи публічного управління територіальним розвитком / М. Р. Ковальський // Інвестиції: практика та досвід. – 2021. – № 19. – С. 110–114.

33. Кожевніков В. О. Адміністративні послуги в сфері застосування законодавства про захист економічної конкуренції / В. О. Кожевніков // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. – 2021. – Вип. 66. – С. 147–153.

34. Козюра І. Процеси децентралізації у сфері надання адміністративних послуг / І. Козюра // Теоретичні та прикладні питання державотворення. – 2018. – Вип. 22. – С. 132–139.

35. Колотуха К. А. Поняття та зміст адміністративних послуг / К. А. Колотуха, А. Є. Краковська // Журнал східноєвропейського права. – 2020. – № 82. – С. 49–56.

36. Комаровський В. Оцінка ефективності системи публічного управління місцевим розвитком / В. Комаровський, І. Комаровський, В.

Яценко // Теоретичні та прикладні питання державотворення. – 2021. – Вип. 26. – С. 170–182.

37. Концепція розвитку електронного урядування в Україні, затверджена розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250–р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.

38. Костенюк Н. Цифровізація публічного управління: вітчизняний досвід / І. Костенюк, Ю. Пігарєв, Л. Сметаніна // Теоретичні та прикладні питання державотворення. – 2021. – Вип. 26. – С. 41–50.

39. Костюніна Ю. О. Перспективи розвитку механізму публічного управління соціально–економічним розвитком території / Ю. О. Костюніна // Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління. – 2021. – Вип. 2. – С. 303–311.

40. Кохан В. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні / В. П. Кохан, Т. П. Єгорова–Луценко // Право та інноваційне суспільство. – 2018. – № 2. – С. 37–48.

41. Критенко О. О. Аналіз підходів до визначення дефініції "адміністративні послуги" / О. О. Критенко, Т. М. Брус // Теорія та практика державного управління. – 2020. – Вип. 3. – С. 16–23.

42. Кропивницький В. С. Сучасний стан та ефективність системи публічного управління та адміністрування у сфері цивільного захисту на регіональному рівні / В. С. Кропивницький // Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління. – 2021. – Вип. 1. – С. 320–328.

43. Легенький М. І. Адміністративні процедури як чинник забезпечення якості надання освітніх послуг / М. І. Легенький // Прикарпатський юридичний вісник. – 2017. – Вип. 3. – С. 71–77

44. Лілікович П. В. Актуальні механізми у сфері надання адміністративних послуг в Україні / П. В. Лілікович. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. – № 2. – URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2020_2_22

45. Лозинський Ю. Р. Роль адміністративних послуг у розвитку

громадянського суспільства / Ю. Р. Лозинський // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія юридична. – 2016. – Вип. 3. – С.193–204

46. Ляшко О. Б. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг у сфері містобудування / О. Б. Ляшко // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція. – 2018. – Вип. 34. – С. 39–42.

47. Майстренко К. М. Управління проєктами та програмами усфері публічного управління / К. М. Майстренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2021. – № 16. – С. 93–96.

48. Мех Ю. В. Забезпечення стандартів надання адміністративних послуг як основний спосіб реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади / Ю. В. Мех, А. О. Переродова // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія : Юридичні науки. – 2021. – № 12. – С. 18–24.

49. Михайловська О. В. Формування сучасної системи управління якістю надання адміністративних послуг в Україні / О. В. Михайловська // Економіка та держава. Серія : Державне управління. – 2020. – № 3. – С. 96–100.

50. Наказ міністерства юстиції України «Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг» № v1555323–09 від 01.11.2011 URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1555323_09#Text.

51. Невмержицький О. І. Особливості правового статусу суб'єктів правовідносин під час здійснення контролю за наданням адміністративних послуг у сфері земельних відносин / О. І. Невмержицький // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2019. – Вип. 1. – С. 82–89.

52. Орлова В. О. Правові аспекти ефективного надання адміністративних послуг в Україні / В. О. Орлова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки. – 2016. – Вип. 3(2). – С. 7–11.

53. Офіційний веб-сайт Державного комітету статистики України URL : www.ukrstat.gov.ua.

54. Офіційний веб-сайт Комітет Верховної Ради України з питань цифрової трансформації. URL : <https://komit.rada.gov.ua>.
55. Офіційний веб-сайт Порталу електронних сервісів Мінекономіки URL : <https://my.gov.ua>.
56. Панькова З. Л. Адміністративний регламент як інструмент взаємодії суб'єктів під час надання адміністративних послуг у сфері економіки / З. Л. Панькова // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право. – 2018. – № 3. – С. 142–145.
57. Петрова І. П. Класифікація адміністративних послуг, що надаються органами державної фіскальної служби України / І. П. Петрова // Міжнародний юридичний вісник: актуальні проблеми сучасності (теорія та практика). – 2018. – Вип. 1–2. – С. 108–113.
58. Пенська І. О. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню суб'єктами публічної адміністрації / І. О. Пенська // Інфраструктура ринку. – 2020. – Вип. 41. – С. 242–246.
59. Полішкевич Л. Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти / Л. Д. Полішкевич // Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Державне управління. – 2018. – Т. 29(68), № 3. – С. 113–118.
60. Постанова Кабінету Міністрів «Про питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» № 1137 від 4 грудня 2019 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
61. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» №918–2016–р, від 16.11.2016 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>.
62. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» № 386–р від 15 травня 2013 р. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577>.

63. Рощик І. А. Ключові показники результативності як основа мотивації працівників центрів надання адміністративних послуг / І. А. Рощик, М. В. Овсіюк // Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Економічні науки. – 2019. – Вип. 4. – С. 252–266.

64. Саєнко А. І. Перспективи розвитку адміністративних послуг у сфері інтелектуальної власності / А. І. Саєнко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки. – 2016. – Вип. 3(2). – С. 19–23.

65. Соловйова О. М. Принципи надання адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Право. – 2013. – № 1062, Вип. 14. – С. 87–91.

66. Соломко Ю. І. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні / Ю. І. Соломко // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 1. – С. 151–157.

67. Соломко Ю. І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг / Ю. І. Соломко // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 3. – С. 146–157.

68. Спасібов Д. В. Організаційно–правові особливості запровадження інформаційних систем суб'єктів надання адміністративних послуг / Д. В. Спасібов. // Державне будівництво. – 2018. – № 1. – URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2018_1_12

69. Терешко А. Р. Побутові послуги як об'єкт адміністративно–правових відносин / А. Р. Терешко // Право. Людина. Довкілля. – 2019. – Vol. 10, № 1. – С. 120–127.

70. Терещенко Н. М. Оцінювання урядових програм та політик у контексті забезпечення якості електронних адміністративних послуг / Н. М. Терещенко // Гілея: науковий вісник. – 2019. – Вип. 144(1). – С. 128–132.

71. Тимченко Л. М. Стандарти якості надання адміністративних

послуг / Л. М. Тимченко // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія : Юридичні науки. – 2019. – № 7. – С. 39–44.

72. Тищенко І. О. Деякі аспекти адміністративно–правового забезпечення надання електронних публічних послуг об'єднаними територіальними громадами в Україні / І. О. Тищенко // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2021. – № 1. – С. 147–151.

73. Указ Президента України «Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки» № 487/2021 від 27 вересня 2021 року URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487/2021#Text>

74. Фоменко А. Є. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг та можливості його використання в діяльності Національної поліції України / А. Є. Фоменко // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2019. – № 3. – С. 6–17.

75. Фоміна О. О. Електронні послуги та стандарти їх надання в системі публічного управління / О. О. Фоміна, О. В. Булгакова // Бізнес Інформ. – 2021. – № 6. – С. 114–119.

76. Циганов О. Г. Характеристика стадій адміністративно–процедурної діяльності правоохоронних органів України з надання адміністративних послуг / О. Г. Циганов // Правовий часопис Донбасу. – 2019. – № 1. – С. 70–76.

77. Циганов О. Особливості зарубіжної практики надання адміністративних послуг у сфері правоохорони / О. Циганов // Підприємництво, господарство і право. – 2018. – № 5. – С. 146–150.

78. Шевченко С. Г. Формування системи оцінки якості надання адміністративних послуг / С. Г. Шевченко // Ефективність державного управління. – 2021. – Вип. 2. – С. 103–115.

79. Штиршов О. М. Зарубіжний досвід здійснення громадського контролю під час надання управлінських послуг / О. М. Штиршов, А. В. Степаненко // Наукові праці [Чорноморського державного університету

імені Петра Могили комплексу «Києво–Могилянська академія»]. Серія : Державне управління. – 2016. – Т. 267, Вип. 255. – С. 193–197. – URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2016_267_255_32.

80. Ярошенко І. В. Публічне управління територіями: аналіз теоретичних підходів та моделей функціонування місцевого самоврядування у світі / І. В. Ярошенко, І. Б. Семигуліна // Бізнес Інформ. – 2021. – № 6. – С. 28–37.