

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького**

Шифр _____

Наказ ректора про
затвердження теми

«До захисту допускається»
завідувач кафедри
_____ Г. О. Швіндіна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

**«Оптимізація системи надання адміністративних послуг (на прикладі
ЦНАП Шосткинської міської об'єднаної територіальної громади)»**

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»,
освітньо-професійна програма (Державна служба)

Студента гр. ДСмз-91 _____

Бедунова К.І.

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело _____ Бедунова К.І.

Науковий керівник _____ *канд. екон. наук Тихенко В.С.*

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

_____” _____ 20____ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування,
освітньо-професійна програма «Державна служба»

студентки групи ДС.мз-91

Бедунової Крістини Іванівні

1. Тема роботи: «Оптимізація системи надання адміністративних послуг (на прикладі ЦНАП Шосткинської міської об'єднаної територіальної громади)».

Затверджена наказом по СумДУ № _____ від «_____» _____ 2020 р.

2. Термін подання студентом закінченої роботи 04.12.2020 р.

3. Мета кваліфікаційної роботи: полягає у дослідженні теоретичних та практичних аспектів, що стосуються шляхів покращення якості надання адміністративних послуг жителям Шосткинської громади.

4. Об'єкт дослідження: є процес надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді м. Шостка.

5. Предмет дослідження: є теоретичні та прикладні засади процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах Законів України, Постанов Кабінету Міністрів України.

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, термін подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети

№	Назва розділу	Термін
1	Розділ.1 Теоретико-методичні основи дослідження організації надання адміністративних послуг	10.11.20
2	Розділ.2 Аналіз організації надання адміністративних	20.11.20

	послуг населенню в сучасній Україні	
3	Розділ.3 Оптимізація організації надання адміністративних послуг на місцевому рівні	30.11.20

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

У розділі 1 студент має дослідити поняття «адміністративні послуги» його структури, основні особливості, розкрити специфіку розвитку ЦНАП в органах місцевого самоврядування, проаналізувати зарубіжний досвід розвитку надання адміністративних послуг.

У розділі 2 студент має провести аналіз розвитку ЦНАП в Шосткинській міській об'єднаній територіальній громаді.

У розділі 3 студент має обґрунтувати (запропонувати) рекомендації щодо вдосконалення надання адміністративних послуг ЦНАП Шосткинської ОТГ.

8. Консультації щодо виконання робіт:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Тихенко В.С.

Завдання до виконання одержала _____ Бедунова К.І.

Анотація

Бедунова К.І. Оптимізація системи надання адміністративних послуг (на прикладі ЦНАП Шосткинської міської об'єднаної територіальної громади).

Дослідження на здобуття «освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 281. Публічне управління, освітньої програми «Державна служба». – Сумський державний університет, Суми, 2020.

Розглянуто теоретичні аспекти та одержані висновки та їх новизна полягає в узагальненні та систематизації теоретичних положень та практичного досвіду. Зокрема, оптимізація надання електронних послуг, онлайн консультування, попередній електронний запис, електронна черга.

Покращення якості надання адміністративних послуг. Зокрема впровадження та удосконалення стандарту надання державних послуг, удосконалення методології моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг, зворотній зв'язок із споживачем з метою контролю за якістю надання адміністративних послуг.

Резюме

Дипломна робота містить 41 сторінок, 3 таблиць, 1 рисунок, список використаних джерел із 42 найменувань, 1 додаток.

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів, що стосуються шляхів покращення якості надання адміністративних послуг жителям Шосткинської громади.

Об'єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг в територіальній громаді м. Шостка.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Одержані висновки та їх новизна полягає в узагальненні та систематизації теоретичних положень та практичного досвіду. Зокрема, оптимізація надання електронних послуг, онлайн консультування, попередній електронний запис, електронна черга.

Покращення якості надання адміністративних послуг. Зокрема, впровадження та удосконалення стандарту надання державних послуг, удосконалення методології моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг, зворотній зв'язок із споживачем з метою контролю за якістю надання адміністративних послуг.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ	7
ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	11
1.1. Наукові підходи до визначення сутності управлінських послуг.....	11
1.2. Організація надання адміністративних послуг на місцевому рівні	15
Висновки до розділу 1.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ	23
2.1. Вітчизняна практика надання адміністративних послуг	23
2.2. Впровадження і ефективність новітніх технологій у сфері адміністративних послуг.....	25
Висновки до розділу 2	30
РОЗДІЛ 3.	31
3.1. Організаційне забезпечення надання державних послуг.....	31
3.2. Оптимізація якості надання адміністративних послуг ЦНАП Шосткинської міської ради	33
Висновки до розділу 3	35
ВИСНОВКИ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	38
ДОДАТКИ	43

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ГП – громадська послуга

ШМР – Шосткинська міська рада

МС – місцеве самоврядування

ОМС – органи місцевого самоврядування

СНАП – система надання адміністративних послуг

СМО – система масового обслуговування

СП – соціальна послуга

ТГ – територіальна громада

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ОДВ – орган державної влади

ВСТУП

Актуальність проблеми, яка зумовила вибір теми даної магістерської роботи полягає у тому, що у зв'язку із проведенням адміністративної реформи, органи місцевого самоврядування повинні вирішувати ряд локальних проблем самостійно. Процес надання адміністративних послуг посідає важливе місце серед них, оскільки його головним вектором на максимально якісне обслуговування населення.

Модернізація органів державної влади та місцевого самоврядування повинна відбуватися у напрямку створення клієнтоорієнтованої системи державного управління, яка буде невід'ємним елементом механізму соціально-правового захисту населення, фактором підвищення соціальної і правової активності. Втілення в життя ідеї «сервісної» держави насамперед вимагає кардинального перегляду відносин у внутрішній системі управлінського апарату і взаємовідносин з громадянином. На сучасному етапі розвитку української державності головним завданням діяльності представників влади стає обслуговування громадян – споживачів адміністративних послуг, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам. За цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільно-корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових, тощо).

Тому центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) на сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади. Суттєві напрацювання в сфері теорії та практики управлінських послуг відображені у працях таких вчених як: О. Андрійка, В. Вакуленка, М. Василенка, О. Гацан, Ц. Грамма, К. Давидова, І. Дробота, О. Карпенко, В. Марченко, В. Тимощука та інших. Проте, незважаючи на це, процес організації їх надання залишається предметом особливого дослідницького інтересу. Проблемними питаннями є фактична робота ЦНАП на місцевому рівні, організація процесу його створення, вдосконалення контролю якості

обслуговування споживачів ЦНАП. Вищезазначене обумовлює актуальність та науково-практичну значущість теми дипломної роботи.

Мета дослідження полягає у дослідженні теоретичних та практичних аспектів, що стосуються шляхів покращення якості надання адміністративних послуг жителям Шосткинської громади.

Для досягнення даної мети визначено ряд **завдань**, основними з яких є:

- дослідити теоретичні засади надання адміністративних послуг;
- проаналізувати сучасний стан надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні;
- проаналізувати показники роботи Шосткинської громади.

Об'єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді м. Шостка.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні засади процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Методи дослідження. Теоретичну і методологічну основу дослідження даної роботи становлять загальні положення функціонування процесів адміністративних послуг, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань поняття та класифікації адміністративних послуг, а також дослідження досвіду різних країн світу у сфері надання адміністративних послуг.

У магістерській роботі використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження:

- економіко-статистичного й порівняльного аналізу – для виявлення тенденцій розвитку і структурних змін у сфері надання адміністративних послуг як в Україні, так у певній громаді зокрема;
- графічні – для візуалізації результатів дослідження;
- математичні – для обрахунку формул;

-експертні методи – для можливості ознайомлення та оцінки праць та думок експертів щодо проблем надання адміністративних послуг.

Наукова новизна дипломної магістерської роботи полягає у дослідженні теоретичних засад, розробленні практичних рекомендацій та обґрунтуванні доцільності заходів, спрямованих на покращення якості надання адміністративних послуг населенню Шосткинської громади.

Практичне значення магістерської роботи полягає у вдосконаленні процесу надання адміністративних послуг в Шосткинській громаді, обґрунтуванні доцільності створення центру надання адміністративних послуг.

Структура й обсяг дипломної магістерської роботи. Дипломна магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 41 сторінки комп'ютерного тексту, вона містить 3 таблиці, рисунків 1, список використаних джерел із 43 найменувань.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Наукові підходи до визначення сутності управлінських послуг

Найважливішим питанням практики державного управління є формування і реалізація державної політики у сфері надання послуг, перш за все органами виконавчої влади. Під державною політикою слід розуміти як пряму, так і опосередковану діяльність органів влади, що надає дозвіл на вирішення конкретною суспільно значимої проблеми або сукупності взаємозв'язаних проблем.

В рамках концепції «New Public Management», управлінням відводиться роль саме ініціаторів політики, а не лише організаторів і виконавців механічного здійснення поставлених цілей, що, у свою чергу, безумовно, впливає на її безпосереднє формування. В цьому випадку посадові особи розглядаються не просто як виконавці політичної волі, а як активні учасники ухвалення управлінських рішень.[43]

Основою нового державного управління є налагодження взаємодії між державою і громадянами з метою забезпечення суспільних інтересів. При обмеженні фінансування тієї або іншої діяльності виконавчої влади, що особливо актуально в кризових умовах, на думку ряду учених, необхідно провести децентралізацію і роздержавлення значної частини послуг органів державного управління, що і відбувається сьогодні.

В українській нормативно-правовій базі окрім терміну «адміністративні послуги» з'являлися і абсолютно інші, близькі по сенсу категорії послуг, такі як «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги» і так далі. Не дивлячись на це, до цих пір так і не удалося добитися єдиного,

точного і уніфікованого тлумачення, відповідного для теоретичного вживання у галузі державного управління, що відповідним чином дезорганізовуватиме процес їх практичного використання і процес їх практичного використання і достатньо але неоднозначно сприймається населенням України.

Дослідники в галузі публічного управління обґрунтовували необхідність використання впровадження «Концепції адміністративної реформи в Україні» № 810/98 від 22.07.1998 р. Дана концепція відповідно містить декілька понять: державні послуги, управлінські послуги, громадські послуги, муніципальні послуги. Окрім того, у низці нормативно-правових актів, які були прийняті пізніше, вживається також поняття «адміністративні послуги», «платні послуги, що надаються органами державної влади», і це породило дискусійність цих понять [19, с. 64].

Органи публічної влади постійно вживають різні поняття, що призводить до одночасного використання різних категорій послуг – «адміністративних», «публічних», «громадських», «суспільних», «державних», «муніципальних» тощо [15].

Сьогодні існує неправильне уявлення про те, що, надаючи послуги, державні органи ухиляються від виконання своїх прямих обов'язків – забезпечувати права і свободи громадян, прагнучи перекласти турботу держави про них в русло комерційних взаємовідносин. Причиною формування такої суспільної думки є суперечлива державна політика у сфері надання послуг, а також відсутність системно-наукового обґрунтування її основних теоретичних принципів.

Нормативно-правовою базою України визначено стандарти надання управлінських послуг. (табл. 1.1.). Дані стандарти дозволяють надавачам адміністративних послуг здійснювати свою діяльність, тобто ефективно взаємодіяти з населенням.

Таблиця 1.1. – Стандарти надання управлінських послуг в сфері публічного управління

Критерії	Характеристика
Результативність	спрямованість на позитивне вирішення справи.
Своєчасність	надання адміністративної послуги у терміни, обумовлені у нормативно-правових актах, та встановлення у законодавстві обґрунтованих термінів.
Доступність	місцезнаходження адміністративного органу; наявність транспортної розв'язки, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць для паркування транспортних засобів; доступ до приміщення без будь-яких перепусток; безкоштовний доступ до бланків тощо.
Зручність	можливість вибору альтернативного способу звернення за наданням адміністративної послуги (через систему Інтернет); надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна»; зручний графік приймання відвідувачів; зручний порядок оплати адміністративних послуг тощо, акта та способів його оскарження; повнота та актуальність інформації, її розміщення на інформаційних стендах, на сайті органу та у інших джерелах; надання консультативної допомоги, в тому числі за допомогою засобів телефонного зв'язку, поштового зв'язку, електронної пошти
Гідність	Ввічливість та повага до громадянина, що включає: рівень ставлення до всіх споживачів послуг; наявність належних побутових зручностей у приміщенні адміністративного органу тощо
Професійність	Наявність у працівників адміністративних органів відповідних знань та навичок, що виявляються у точному виконанні обов'язків наданні консультацій тощо.

Джерело: складено автором на основі [15, 17]

Застосування терміну «адміністративні послуги» суперечить стратегічним цілям органів державної влади в Україні, основою якої є перехід від застарілого командно-розпорядливого адміністрування до сервісного менеджменту. Сам термін «адміністрування» є формальним і бюрократичним управлінням, яке здійснюється на основі наказів і розпоряджень [6 с. 15].

Недопустимість використання терміну «адміністративні послуги» обумовлена і помилковістю його приналежності до суб'єкта надання, оскільки в Конституції України такого поняття, як «адміністративні органи», не існує взагалі, а влада здійснюється через органи державної влади і місцевої самоврядності [5, с. 4].

При обґрунтуванні сучасних підходів до здійснення реінжинірінга управлінських процесів в рамках теорії «New Public Management» під новою парадигмою державного управління слід розглядати діяльність органів влади, засновану на наданні послуг громадянам, які є клієнтами (споживачами), а державних службовців, що наймаються платниками (або обирає суспільством) податків, – виконавцями, що надають ці послуги від імені держави.

Для ефективного функціонування сфери державних і муніципальних послуг українському законодавцеві рекомендовано переглянути не лише формулювання терміну «адміністративні послуги», а взагалі необхідність його подальшого існування у всьому нормативно-правовому полі України.

У законних і підзаконних актах, а також в теорії і практиці публічного менеджменту необхідно використовувати застосувати ширше по сенсу поняття «управлінські послуги», під якими необхідно розуміти процес здійснення (формування і реалізації) державної політики для забезпечення інтересів, прав і потреб як всього суспільства в цілому, так і окремого конкретно узятого громадянина. Саме «управлінські послуги», а не «адміністративні послуги» і рекомендовано використовувати надалі як єдину і узагальнювальну категорію сервісів органів державної влади і органів місцевої самоврядності.

Для впорядкування безлічі існуючих сервісів органів публічній і муніципальній владі вперше надана класифікація управлінських послуг на основі принципів розділення влади і етапів здійснення державної політики, а також залежно від суб'єкта, ініціатора, сфери, процедури, форми, характеру

впливу на об'єкти надання, складнощі реалізації і вмісту фінансового виробництва. Залежно від сфери надання управлінські послуги слід класифікувати на економічні, військово-охороні, правові, соціально-гуманітарні, інформаційно-комунікаційні і господарчо-побутові сервіси.

1.2. Організація надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

На сьогодні для нашої країни пріоритетними напрямками на місцевому рівні в умовах проведення адміністративної реформи є надання якісних доступних послуг місцевому та сільському населенню через створення ЦНАП.

Дослідження в галузі публічного управління, показали що створення ЦНАП може бути утворений як постійно діючий орган або як структурний підрозділ при органі виконавчої влади

Отже, на нашу думку як результат повинне бути оптимальне співвідношення зручної територіальної наближеності ЦНАП до отримувачів послуг та економічної результативності від створення ЦНАП та окремих робочих адміністраторів. Як показують дослідження, можна виділити декілька форм ЦНАП (табл. 1.2.).

При створенні ЦНАП треба брати до уваги наступні моменти, що пов'язані з певними особливостями, а саме: територіальне розміщення громади, послуги БТІ, послуги туризму, майна, страхування.

При цьому створений центр надання адміністративних послуг повинен враховувати чисельність населення, яке проживає на території громади або окремого населеного пункту, враховувати зручний час для відвідувачів, надання послуг через систему Інтернет, також надавати супутні послуги. Також держава делегує через цим центрам наступні повноваження: реєстрація актів цивільного стану, зняття та постанова на місце проживання ті ін.. передбачено нормативно-правовими актами.

Таблиця 1.2. – Основні форми ЦНАП

Форма	Характеристика
ЦНАП у громаді, у складі якої один населений пункт	Розміщується в одному приміщенні, де надаються найпопулярніші види послуг.
ЦНАП у громаді, у складі якої декілька населених пунктів	Функціонує в адміністративному центрі громади. Можливе, у разі доцільності, розташування ЦНАП в іншому населеному пункті громади, у разі, якщо: 1) там є належне приміщення; 2) забезпечується організаційна єдність з бек-офісом; 3) наявне фізичне і транспортне сполучення для переважної кількості населення громади. У разі економічної ефективності може бути створений територіальний підрозділ та/або віддалене робоче місце адміністратора.
Віддалене робоче місце адміністратора, у формі стаціонарного робочого місця	Створюється віддалене робоче місце в конкретній громаді, де працює адміністратор постійно або за відповідним графіком.
Віддалене робоче місце адміністратора, у формі виїзного адміністратора	Надання послуг адміністратором ЦНАП за певним графіком роботи і відповідні дати та часи прийому. Це може бути забезпечене з використанням: службового транспорту (автомобіль, велосипед тощо); громадського транспорту (з компенсацією витрат); власного транспорту (з компенсацією витрат).
Мобільний офіс (мобільне робоче місце)	Різновид віддаленого місця для роботи адміністраторів

Джерело: створено автором на основі [21, с. 50]

Створення місцевих ЦНАПів доцільно в населених пунктах, що є адміністративними центрами районів, їх створення повинно враховувати специфіку районів та користувачів послуг. Створення ЦНАП може бути у двох формах:

1. ЦНАП створений при виконкомі місцевої ради.
2. ЦНАП створений при районній державній адміністрації.

Для зручності ці ЦНАП можуть бути розміщені в одному приміщенні на основі договору оренди з органами місцевої влади.

Практика створення системи надання адміністративних послуг через ЦНАП, пропонує нам використовувати наступні моделі з точки зору інфраструктури.

Таблиця 1.3. – Можливості громад щодо надання адміністративних послуг за групами

Послуга, інфраструктура	Громада від 10 до 20 тис. мешканців (село, селище, місто районного значення)	Громада від 20 до 50 тис. мешканців (селище, місто районного значення)	Громада понад 50 тис. мешканців (місто обласного значення)
Перелік (групи) адміністративних послуг для ЦНАП:			
Реєстрація актів цивільного стану (народження, шлюб)	V	V	V
Реєстрація місця проживання	V	V	V
Послуги з «внутрішніми» паспортами (зокрема вклейка фото 25, 45 років)	V	V	V
Послуги з паспортами нового зразка (картами) та закордонними паспортами	~	V	V
Видача відомостей з ДзК	V	V	V
Реєстрація земельних ділянок	~	V	V
Реєстрація юридичних осіб, ФОП	V	V	V
Реєстрація на нерухомість	~	V	V
Дозволи/декларації у сфері будівництва	V	V	V
Соціальні послуги (субсидії, допомоги)	V	V	V
Пенсійні послуги	~	V	V
Веб-сторінка/веб-сайт	V	V	V
Консультації для суб'єктів звернення			
Електронною поштою, телефоном (в т.ч. мобільний)	V	V	V
Скап, Фейсбук тощо	V	V	V
Територіальні підрозділи ЦНАП	~	V	V

Віддалені місця для роботи адміністраторів (для ЦНАП ОТГ)	~	~	~
Окремі зони очікування та інформування (відокремлені від зони обслуговування)	✓	✓	✓
Зона очікування	10 місць	15 місць	20 місць
Інформаційно-консультаційний пункт (окрема рецепція)	~	✓	✓
Стенди з інформацією про послуги	✓	✓	✓
Інформаційні кіоски (інформати)	~	✓	✓
Облаштоване місце для самообслуговування відвідувачів (доступ до інформації ЦНАП)	~	✓	✓
Автоматизована система керування чергою	~	✓	✓
Туалетна кімната для відвідувачів	~	✓	✓
Пандус або кнопка виклику	✓	✓	✓
Окрема туалетна кімната або загальна пристосована під потреби таких людей	✓	✓	✓
Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей/дитячі куточки)	~	✓	✓
Супутні послуги			
Каса (банківське відділення), або термінал, або інші механізми оплати	✓	✓	✓
Ксерокс	✓	✓	✓
Орієнтовна кількість робочих місць	5-10	10-15	15-20
Система відео нагляду	~	✓	✓
Система запису розмов	~	✓	✓
Окрема кімната для персоналу (місце для прийому їжі, зберігання одягу тощо)	~	✓	✓
Електронний документообіг або автоматизація роботи ЦНАП	✓	✓	✓
Скринька для висловлювання зауважень та пропозицій (і оцінювання якості послуг)	✓	✓	✓

Джерело: створено автором на основі [22, с. 50, 17]

Важливими елементами роботи громади зі створення ЦНАП на місцевому рівні стали розробка і відповідність електронних адміністративних

регламентів надання державних і муніципальних послуг, доопрацювання існуючих відомчих інформаційних систем з метою забезпечення можливості надання цих послуг в відповідності з розробленими електронними адміністративними регламентами [18, 21]

Важливе значення мають також розробка програм (адаптерів) необхідних для забезпечення міжсистемної інформаційної взаємодії з відомчими системами, а також відробіток механізмів взаємодії з громадянами і організаціями в частини надання державних і муніципальних послуг, а також зберігання історії цієї взаємодії і оперативного доступу до неї. Особлива увага повинна бути приділена розробці показників ефективності надання послуг, способів моніторингу, аналізу і внесення корегувань. Створення єдиної автоматизованої системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні з включенням її до єдиної електронної системи надання послуг як на рівні держави так і конкретного регіону.

Організація регіонального інтернету-порталу виробляється відповідно до цільового призначення розглянутої вище єдиної організаційно-інформаційної системи, однією з ключових ланок якої він є. Портал забезпечує можливість здобуття послуг державного, регіонального і муніципального рівня, включає взаємозв'язаний набір інтернету-додатків, забезпечує взаємозв'язок ланок системи (користувачів, відомчих систем і федерального порталу), а також зберігання і відображення результатів адміністративних і інформаційних процесів надання державних і муніципальних послуг і статистичних даних [24].

Ключова роль відведена підсистемі моніторингу процесів надання державних і муніципальних послуг. Дана підсистема забезпечує збір, систематизацію, зберігання відомостей про запити на надання послуг і результати з виконання у відомчих системах. Підсистема містить сервіси для забезпечення оперативності і повноти контролю і здійснення аналізу

ключових показників ефективності надання послуг і виконавської дисципліни по виконанню електронних адміністративних регламентів.

Інформація, зібрана в ході роботи підсистеми, відображується на порталі у вигляді звітних даних по видах послуг, по органах державної і муніципальної влади тих, що надали послуги, по періодах (за день, тиждень, місяць, квартал, рік), по районах мешкання заявників, із забезпеченням ранжирування за показниками ефективності надання послуг.

Інтеграція інформації і засобів доступу до державних і муніципальних послуг сприяла підвищенню ефективності надання цих послуг громадянам і організаціям нашої країни.

Створення єдиного portalу дозволить взаємодіяти з системою і оперативно отримувати необхідну інформацію як неавторизованим користувачам незалежно від їх географічного розташування, так і авторизованим користувачам, залученим в процес надання послуг.

Таким чином, за рахунок створення даної системи є необхідність об'єднання в єдиний інформаційний простір цілу групу користувачів, які отримують можливість практичної взаємодії і підвищення ефективності своєї роботи, — головною метою якої є забезпечення населення якісними державними послугами і послугами на території регіону [14].

Практичне використання єдиної організаційно - інформаційної системи надання муніципальних послуг може бути здійснене лише на основі сукупності спеціально розроблених адміністративних регламентів, дій, що детально пояснюють порядок, а також форми заяв , у разі потреби, перелік необхідних для здобуття послуги документів.

Оцінка ж якості наданої муніципальної послуги повинна здійснюватися по сукупності таких показників, як:

- доступність інформації про муніципальну послугу;
- технологічність процесу надання муніципальної послуги;
- комфортність надання муніципальної послуги.

У свою чергу доступність інформації оцінюється на підставі наявності на офіційному сайті і стендах відповідної установи таких документів і інформації, як:

- текст адміністративного регламенту;
- обов'язки посадових осіб по виконання адміністративного регламенту;
- режим прийому заявників;
- місцезнаходження, графік роботи, контактні телефони районних відділень профільного департаменту, безпосередньо установ;
- адреса сайту, на якому заявники можуть подати заяву і максимально повний контент сайту [4, 21].

Інформація про муніципальну послугу вноситься до реєстру муніципальних послуг і розміщується на Єдиному порталі з надання адміністративних послуг.

Практика роз'яснення вмісту адміністративних послуг, які є необхідними і обов'язковими для надання функціональними і територіальними органами адміністрацій.

Висновки до розділу 1

Практика надання адміністративних послуг свідчить про те, що не існує загального поняття щодо послуги адміністративної або публічна послуга, залежно від сфери надання управлінські послуги слід класифікувати на економічні, військово-охороні, правові, соціально-гуманітарні, інформаційно-комунікаційні і господарчо-побутові сервіси.

На місцевому рівні надання послуг ЦНАП може бути у двох видах ЦНАП створений при виконкомі місцевої ради та ЦНАП створений при районній державній адміністрації. Дані структури повинні входити до єдиного Порталу надання адміністративних послуг, включаючи тільки специфіку надання послуг.

Практичне використання єдиної організаційно - інформаційної системи надання муніципальних послуг може бути здійснене лише на основі сукупності спеціально розроблених адміністративних регламентів, дій, що детально пояснюють порядок, а також форми заяв , у разі потреби, перелік необхідних для здобуття послуги документів.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

2.1. Вітчизняна практика надання адміністративних послуг

При проведенні реформування органів влади на місцях були створені ЦНАП, для зручності спілкування влади, бізнесу та населення. Створено систему надання адміністративних послуг, що являє собою сучасну результативну систему дій, використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій наближення влади до середовища стейкхолдерів. ЦНАП створені майже у всіх регіонах України та діють у відповідності Закону України «Про адміністративні послуги» [29].

ЦНАПи утворюються при виконавчих органах міста районного значення, селищної, сільської ради в разі прийняття відповідною радою такого рішення. На сьогодні в Україні функціонує майже 800 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). За I півріччя 2020 р. запрацювало 18 нових Центрів та територіальних підрозділів. Впроваджено і реалізується програма з доступності адміністративних послуг громадянам в об'єднаних територіальних громадах, де станом на 01.10.2020 нараховується 170 ЦНАПів. ЦНАП – це привітні адміністратори, відкритість та прозорість, прийом відвідувачів без обідньої перерви (а в окремі дні – до восьмої вечора), електронна черга, а також надання максимальної кількості послуг. 53% ЦНАПів пропонує своїм відвідувачам від 50 до 135 послуг, 27% надає від 136 до 200 послуг [14].

За сферу відповідальності ЦНАПів несуть органи місцевої влади тих регіонів, де створені ці структури. Існує складна ситуація щодо фінансової забезпеченості цих підрозділ місцевими органами публічної влади. Ситуація з фінансуванням роботи ЦНАПів є найскладнішою в райдержадміністраціях.

Крім того, потребує спрощення процедура надання адміністративних послуг для отримувачів. Більшість даних структур створено в містах, районах і об'єднаних територіальних громадах Дніпропетровської області. Там працює 50 таких центрів. З 2016 р. на Дніпропетровщині відкрито 27 нових офісів: у Кам'янському, Дніпрі, Новомосковську та в шести об'єднаних громадах (Слобожанської, Апостолівської, Богданівської, Вакулевської, Вербківської і Сурсько-Литовської). В даних ЦНАП постійно ведеться моніторинг послуг, які потребує населення, першими послуги отримують учасники АТО. Дані структури працюють на умовах прозорості, відкритості для населення та бізнесу.

В цілому по Україні всі ЦНАПИ фінансуються з бюджету міста або з бюджету об'єднаних територіальних громад.

Наприклад, в Миколаївській області отримати послуги можна через реєстрацію в особистому кабінеті.

В деяких областях створення ЦНАП фінансується з Державного фонду регіонального розвитку. З початку 2020 року розширилися спектр послуг, які надаються в електронному вигляді.

В Івано-Франківську органами публічної влади був створений разом з ЦНАПОМ мобільний додаток «Івано-Франківськ» через який можна замовити будь яку послугу онлайн.

Влада Львову всебічно сприяє розвитку центрів надання адміністративних послуг, черз облаштування відповідної інфраструктури .

Можна зробити висновок, всі ЦНАПИ, які існують на території України мають схожі проблеми:

- відсутність приміщень;
- відсутність фіннасування;
- відсутність кваліфікованих кадрів;
- відсутність доступності та зручності для пенсіонерів в умовах пандемії.

Органи влади разом з бізнес партнерами та компанією SKL International підписали меморандом щодо створення в цих громадах (Іршанська (Житомирська обл.), Краснопільська (Сумська обл.), Миколаївська (Сумська обл.), Старосинявська (Хмельницька обл.), Чемеровецька (Хмельницька обл.), Глобинська (Полтавська обл.) та ін.) центрів надання адміністративних послуг за рахунок їх фінансування [25].

Уряд ЄС надає допомогу (німецька урядова організація GIZ) у створенні ЦНАПів у різних регіонах України. Це здійснюється для фахової підтримки ЦНАПів з метою залучення додаткових фінансових ресурсів в областях проводять тренінги, коучинги щодо фахового подання заявок на участь у конкурсних відборах об'єднаних територіальних громад. Досвід країн ЄС допомагає органам публічної влади визначитися яку модель обирати щодо створення та функціонування ЦНАП.

Споживачі послуг та бізнесу відчули вже на собі переваги таких структур, але процес розбудови ЦНАП триває. Залишаються проблеми недостатність матеріальних ресурсів в окремих регіонах, комерція та відсутність контролю якості послуг.

2.2. Впровадження і ефективність новітніх технологій у сфері адміністративних послуг

У сучасний період глобальною тенденцією в світовому розвитку і науково-технічній революції є розробка і масштабне використання інформаційних технологій. Вживання даних технологій дозволяє значно підвищити конкурентоспроможність економіки, розширити можливості її інтеграції в світову систему господарства, підвищити ефективність місцевої самоврядності і державного управління.

Однією з таких технологій є формування «е –уряду»

Основними цілями надання державних і муніципальних послуг в електронному вигляді є :

- зниження адміністративних бар'єрів;
- підвищення якості і доступності державних і муніципальних послуг;
- спрощення процедури надання державних послуг і скорочення термінів їх надання;
- розробка і впровадження єдиних стандартів обслуговування населення.

Електронний уряд – це спосіб надання інформації і надання комплексу державних послуг, що вже склався, населенню.

Завдяки новій формі організації діяльності органів державної влади, яка забезпечується широким вживанням інформаційно-комунікаційних технологій, виник новий рівень зручності і оперативності здобуття населенням і підприємствами державних послуг. При цьому мінімізується особова взаємодія між державою і заявником, тим самим зменшується паперова тяганина, а також відбувається заощадження часу і сил заявника.

Електронний уряд переслідує ряд основних завдань:

- 1) оптимізація надання державних послуг організаціям і громадянам;
- 2) підвищення долі участі виборців в процесі управління і керівництва країною;
- 3) розширення і підтримка можливостей самообслуговування населення;
- 4) зростання технологічної обізнаності і кваліфікації громадян;
- 5) зменшення міри впливу такого чинника, як географічне місце розташування

Існує проблема переведення послуг в електронний вигляд. Вирішенням даної проблеми може стати система підготовки державних послуг до переведення в електронний вигляд. Система підготовки державних послуг до переведення в електронний вигляд (СПДП) – інформаційна система, що реалізовує переведення державних послуг в електронний вигляд шляхом

організації нерозривного, зв'язного і цілісного процесу їх підготовки і подальшого вживання отриманих результатів (метаданих, моделей процесів) для виконання державних послуг в автоматизованому режимі.

СПДП дозволяє повноцінно задіяти можливості орієнтованої для сервісу архітектури для обліку семантики міжвідомчих взаємодій – формування єдиної моделі даних, бізнес-процесів і інтеграції додатків при виконання послуг.

Регіональна система підготовки державних послуг – інтеграційний інформаційно методичний портал колективної роботи, що забезпечує одночасно функції централізованого проектного офісу і інформаційного центру підтримки учасників процесу, які займаються підготовкою державних послуг до їх надання і організації міжвідомчого інформаційного обміну.

Експертна система забезпечує централізоване, уніфіковане управління процесами проектування і впровадження єдиної моделі даних, а також контроль над організацією міжвідомчої взаємодії на рівні органу виконавчої влади і органу місцевої самоврядності. Конфігурації Експертної системи можуть бути різні – це і одна система на декілька суб'єктів, і власна Експертна система регіону [18].

Методологія підготовки державних послуг включає чотири етапи: систематизації, аналізу, проектування і вживання результатів.

Ефективним та результативним є створення Порталу державних або муніципальних послуг, що виступає як державна інформаційна система, що передбачає включення в таку систему всієї інфраструктури держави, в першу чергу, наступних обов'язкових елементів:

1. Інформаційна модель, що є сукупністю правил і алгоритмів функціонування системи, причому така модель в обов'язковому порядку містить всі необхідні форми документів, структуру довідників і даних і так далі

2. Правила розвитку інформаційної моделі і порядок внесення до неї коректувань.

3. Кадрові ресурси, які відповідають за розвиток і формування інформаційної моделі.

4. Програмний комплекс, найбільш відповідний вимогам інформаційної моделі (програмний комплекс – основний рушій і одночасно механізм управління інформаційною системою). Також пред'являються вимоги до постачальника комплексу, які регламентують технічну і призначену для користувача підтримку впродовж всього життєвого циклу комплексу.

5. Кадрові ресурси, які відповідають за підтримку і конфігурацію програмного комплексу, і його відповідність затвердженій інформаційної моделі.

6. Порядок внесення корекцій в конфігурацію програмного комплексу, структуру і склад його функціональних модулів.

7. Апаратно-технічне забезпечення, відповідне вимогам по експлуатації програмного комплексу.

8. Експлуатаційні кадрові ресурси, включаючи персонал по обслуговуванню апаратний технічного забезпечення.

9. Правила експлуатації програмного комплексу і призначені для користувача інструкції, порядок вчення і сертифікації користувачів [28].

Важливість проблеми підвищення ефективності адміністрування державних послуг значно зростає в сучасних умовах функціонування системи публічного управління. Дану проблему не вирішити без використання в роботі органів державної влади ефективних сучасних методик управління, які по складності адекватні новим умовам і вимагають від системи публічного адміністрування оперативності, відвертості, і адекватності по відношенню до вимог зовнішнього середовища. Одним з

необхідних елементів організації управління є моніторинг ефективності роботи органів влади, що є системою регулярного спостереження.

Також важлива оцінка ефективності результатів діяльності органів управління, пов'язана з виконанням завдань і програм, з досягненням цілей роботи, а також своєчасного визначення і виправлення відхилень і помилок в роботі, контроль точності отриманих результатів. Найважливішою складовою системи моніторингу публічного управління є моніторинг що надаються органами виконавчої влади муніципальних і державних послуг

Нові способи ведення бізнесу і надання послуг сприяють підвищенню конкурентоспроможності економіки країни. Розвиток нових технологій дозволяє замість традиційного паперового документообігу корінним чином змінювати методи проведення комерційних операцій, що склалися століттями, за рахунок всебічного використання електронного документообігу. Використання нових технологій дозволяє працювати в абсолютно новому середовищі, що дозволяє бізнесу з вигодою це використовувати, оскільки створюються передумови для безперервного руху фінансового і інтелектуального капіталу. За допомогою Інтернету ідеї і гроші швидко пересікають кордони на сучасному світі. У сучасних умовах міняється структура ринку. Доля традиційних товарів і послуг зменшується за рахунок об'єму ринку послуг, що збільшується, з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Жодна країна не в змозі ефективно формувати і розвивати економічну політику, не враховуючи норми поведінки всіляких представників світової економіки. В нашій країні є серйозні передумови для розвитку електронних послуг, оскільки у нас традиційно склався і підтримується високий рівень утворення населення, а також безперервно зростає попит і пропозиція в українському секторі інформаційних технологій.

Сьогодні потрібний глибокий аналіз показників, що формуються на макро, - і мікрорівні сучасних економічних основ розвитку сфери послуг, визначення основних чинників, що впливають на ефективність і оперативність електронних послуг, ядром яких є інформаційно-комунікаційні технології.

В Україні запрацювала перша електронна взаємодія, реалізована в межах національної системи електронної взаємодії «Трембіта», яка є основою е-уряду

Система працює з даними без участі людини, що значно пришвидшує процес надання послуг, зменшує можливість механічних помилок та корупційних ризиків. Трембіта – це система електронної взаємодії державних реєстрів та баз даних, яка дозволяє відомствам та органам влади безпечно та швидко обмінюватися необхідною інформацією для більш якісної взаємодії як між собою, так і з громадянами та представниками бізнесу [19, 22]. Основу системи «Трембіта» становить вдосконалена естонська платформа обміну даними X- ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства.

Висновки до розділу 2

Центри надання адміністративних послуг створюються усіх регіонах України. Постіно йде удосконалення надання послуг через ІКТ. Існують проблеми, які є однотипними для всіх регіонів України, де створені ЦНАП, а саме: проблеми пов'язані з кадровим потенціалом, проблеми фінансування тощо.

Результативність ЦНАП залежить від якості надання послуг споживачу, а саме – населенню та бізнесу. Це можна зробити через створення електронної системи. В Україні активно застосовується система, яка зарекомендувала себе в країнах ЄС, має назву «Трембіта». Ефективність застосування даної системи вже показує певні позитивні результати.

РОЗДІЛ 3.

ОПТИМІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

3.1. Організаційне забезпечення надання державних послуг

В цілях усунення правових колізій, приведення порядків надання державних і муніципальних послуг у відповідність з нормами поточного федерального і регіонального законодавства, забезпечення рівних умов при наданні муніципальних послуг в різних муніципальних утвореннях України необхідна реалізація двох основних блоків заходів рис. 3.1.

Регіональним органам виконавчої влади необхідно, в першу чергу, переглянути нормативну правову базу надання державних послуг, привести її у відповідність з нормами поточного законодавства і описами сформованих порядків, доповнивши, у разі потреби, конкретними змістовними нормами стосовно певної сфери.

Органам місцевого самоврядування необхідно також переглянути порядки надання муніципальних послуг на території муніципальної освіти, співвіднести описи типових порядків з практикою і правовою базою надання послуг в муніципальній освіті

У зв'язку з відмінностями муніципальних утворень в розмірах територій, по рівню економічного розвитку, структурі органів місцевої самоврядності і іншими особливостями в різних муніципальних утвореннях можна застосувати різну кількість типових порядків надання послуг.

У кожній муніципальній освіті необхідно виділити ті повноваження за рішенням питань місцевого значення, які можливо реалізувати відповідно до типових порядків.



Рисунок 3.1. – Схема організаційного забезпечення надання послуг складено автором на основі [11, 12, 17]

Оптимізація щодо формування та надання соціально значущих державних та регіональних послуг полягає в наступному:

- вдосконалення нормативно-правового забезпечення і регламентація державних і муніципальних послуг;
- надання державних і муніципальних послуг в електронній формі;
- організація міжвідомчої інформаційної взаємодії в процесі надання державних і муніципальних послуг;

- реалізація принципу екстериторіальності шляхом звернення за послугою в багатофункціональні центри надання державних і муніципальних послуг і ін.

Застосування принципу екстериторіальності для оптимізації надання послуг ЦНАП. Механізм реалізації принципу екстериторіальності на території країни передбачає наявність наступних обов'язкових елементів:

- фінансового механізму (методичні рекомендації, що визначають порядок розрахунку розміру оплати послуг з реалізації принципу екстериторіальності);
- правового механізму (договір між учасниками проекту, що передбачає чітко певні права і обов'язки сторін);
- організаційного механізму (інформаційна система ЦНАП, система звітності та оплати за послуги);
- механізму контролю;
- технологічного механізму (захищеність передачі інформації за каналами електронного зв'язку).

3.2. Оптимізація якості надання адміністративних послуг ЦНАП Шосткинської міської ради.

ЦНАП Шосткинської міської ради здійснює свою діяльність на основі Положення про центр надання адміністративних послуг від 24.12.2014 р.

Центром проводиться постійна інформаційна робота, як вважає керівництво це краща інвестиція в соціальний розвиток міста та громади. Структурний підрозділ постійно проводить роботу серед населення щодо обізнаності надання послуг серед населення та бізнесу.

Тому всі інструменти інформування можна розподілити за умовними пакетами:

- мінімум (за обмежених ресурсів);
- середній (за помірних ресурсів та компетенції громади),
- максимум (за високих спроможності, компетенції та мотивації громади).

На нашу думку, необхідно залучати споживачів послуг до етапів створення та роботи ЦНАП. Це потрібно для того щоб влада і населення разом могли претоврити даний структурний підрозділ в корисний ресурс. Інформування та комунікація з мешканцями, споживачами послуг ЦНАП Шосткинської міської ради варто розглядати як сплановану, керовану, постійну та системну роботу, що дозволить сформувати довіру серед громадян до ЦНАП Шосткинської міської ради. Для оптимізації надання послуг слід проводити наступні дії:

1. Анкетування або опитування з якості надання послуг населенню та бізнесу;
2. Доступ до інформації в зручній формі та вигляді.

Нашими рекомендаціями можуть стати щомісячні, кварталні та річні звітування структурних підрозділів з надання послуг перед органами публічної влади та об'єднаними територіальними громадами. Ці звіти можуть бути розміщені на офіційному сайті ЦНАПу; інформування про аналіз взаємодії менеджерів ЦНАП та інших суб'єктів надання адміністративних послуг, із складанням відповідних графіків. При цьому необхідно постійно моніторити замовників якістю надаваних послуг.

Можна використовувати експертний метод щодо оцінки надання послуг ЦНАПом, за шкалою «відмінно», «добре», «задовільно».

До основних рекомендацій щодо ефективного функціонування Шосткинського ЦНАП, нами надані наступні моменти:

1. Здійснювати постійний моніторинг щодо надання послуг замовнику.

2. Персонал, який надає послуги повинен бути психічно-емоційно врівноваженим, так як працює з різним контингентом відвідувачів центру надання послуг.

3. Навчання персоналу з ІКТ.

4. Оптимізація наданих послуг для простоти та доступності споживачів.

5. Визначенні чіткі стандарти щодо надання послуг і здійснені методичні рекомендації щодо надання цих послуг.

Отже, постійний моніторинг, який буде здійснюватися Шосткинським ЦНАП надасть можливість оптимізувати роботу та сприятиме фактичному управлінню процесами надання послуг і поліпшенню їх якості. ЦНАП виступає таким трампліном між споживачами послуг та органами публічної влади.

Висновки до розділу 3.

Досліджено механізм використання принципу екстериторіальності для оптимізації надання послуг ЦНАП. Механізм реалізації принципу екстериторіальності на території країни передбачає наявність наступних обов'язкових елементів (фінансового, організаційно-правового, технологічного та ін.)

Оптимізація якості надання адміністративних послуг ЦНАП Шосткинської міської ради лежить в площині постійного проведення моніторингу та взаємодії органів публічної сфери з користувачами послуг Шосткинського ЦНАП.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи теоретичні положення даної дипломної роботи та підсумовуючи результати передової практики організації надання адміністративних послуг зроблено наступні висновки.

1. Практика надання адміністративних послуг свідчить про те, що не існує загального поняття щодо послуги адміністративної або публічна послуга, залежно від сфери надання управлінські послуги слід класифікувати на економічні, військово-охороні, правові, соціально-гуманітарні, інформаційно-комунікаційні і господарчо-побутові сервіси.

2. На місцевому рівні надання послуг ЦНАП може бути у двох видах ЦНАП створений при виконкомі місцевої ради та ЦНАП створений при районній державній адміністрації. Дані структури повинні входити до єдиного Порталу надання адміністративних послуг, включаючи тільки специфіку надання послуг.

3. Практичне використання єдиної організаційно - інформаційної системи надання муніципальних послуг може бути здійснене лише на основі сукупності спеціально розроблених адміністративних регламентів, дій, що детально пояснюють порядок, а також форми заяв, у разі потреби, перелік необхідних для здобуття послуги документів.

4. Центри надання адміністративних послуг створюються усіх регіонах України. Постіно йде удосконалення надання послуг через ІКТ. Існують проблеми, які є однотипними для всіх регіонів України, де створені ЦНАП, а саме: проблеми пов'язані з кадровим потенціалом, проблеми фінансування тощо.

5. Результативність ЦНАП залежить від якості надання послуг споживачу, а саме – населенню та бізнесу. Це можна зробити через створення електронної системи. В Україні активно застосовується система, яка зарекомендувала себе в країнах ЄС, має назву «Трембіта». Ефективність застосування даної системи вже показує певні позитивні результати.

6. Досліджено механізм використання принципу екстериторіальності для оптимізації надання послуг ЦНАП. Механізм реалізації принципу екстериторіальності на території країни передбачає наявність наступних обов'язкових елементів (фінансового, організаційно-правового, технологічного та ін.)

7. Оптимізація якості надання адміністративних послуг ЦНАП Шосткинської міської ради лежить в площині постійного проведення моніторингу та взаємодії органів публічної сфери з користувачами послуг Шосткинського ЦНАП.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України. – Х.: ТОВ «Одіссей», 2005. – 48 с
2. Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»
3. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В. П. Тимошук. - К.: Факт. - 2023. - 496 с.
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 27.10.2010 р. № 77 «Деякі питання застосування принципу мовчазної згоди».
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 «Про затвердження примірного регламенту центру надання адміністративних послуг».
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 17 травня 2006 № 685 «Про затвердження Порядку повідомлення адміністратора або дозвільного органу про відповідність матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства».
7. Постанова КМУ від 02.03.2016 р. № 207 «Про затвердження правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації до єдиного державного демографічного реєстру».
8. Розпорядження КМУ від 26.10.2016 р. № 745 «Про внесення змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 р. 302».
9. Розпорядження КМУ від 16.05.2014 р. №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».
10. Агармизян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства / И. Агармизян. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>

11. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
12. Брусенцова Я. Адміністративні послуги – українська система / Я. Брусенцова // Місцеве самоврядування в Україні як механізм реалізації делегованих повноважень [Текст]. — 2011. — № 2. — С. 49-58.
13. Докази та доказування в адміністративному судочинстві : монографія / В.К.Колпаков, В.В.Гордєєв. – Чернівці : Чернівецький нац. унт, 2016. – 128 с.
14. Єдиний портал адміністративних послуг. – Режим доступу : <https://poslugy.gov.ua/>
15. Інструментальні засоби сучасного офісу державного службовця : підручник / І. В. Клименко, К. О. Линьов, Є. М. Нужний, О. О. Акімов. – К. : Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка, 2010. – 184 с.
16. Клименко И. В. Электронное управление как эффективный инструмент диалога власти и общества в кризисных ситуациях / И. В. Клименко // Коммуникативные стратегии информационного общества : тр. III Междунар. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 17–19 нояб. 2010 г. – СПб. : Изд-во Политех. ун-та, 2010. – 272 с.
17. Тимощук В. Діяльність публічної адміністрації з надання адміністративних послуг // Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток: Монографія / за заг. ред. А.В.Толстоухова, Н. Р. Нижник, Н. Т. Гончарук. – Д.: Моноліт, 2010. – С. 164 – 186.
18. Чміленко Г. Адміністративні послуги в Україні // Юрид вест. – 2005 - №2. – С. 86 – 93.
19. Afonin E. The information-technological competence of civil servants as the tool of efficiency of the state control / Eduard Afonin, 96 p.

20. Організація економічного співробітництва та розвитку. – Режим доступу : <http://www.oecd.org>

21. Чурсін В. П. Інститут громадських інспекторів як організаційно правова форма забезпечення відповідальності органів місцевого самоврядування [Текст] / В. П. Чурсін // Публічне Управління: теорія і практика. – 2011. – № 2 (6). – С. 213 – 218.

22. e-Government Applications: From Policy to Practice. – Режим доступу : http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/indexen

23. Інформаційні матеріали сайту “Вінниця.info”. – Режим доступу : <https://www.vinnitsa.info/>

24. Інформаційні матеріали сайту “Держгеокадастр”. – Режим доступу : <https://land.gov.ua/icat/tsnapu/page/2/>

25. Інформаційні матеріали сайту. Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/news/4058>

26. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг: Указ Президента України № 558/2019 від 29.07.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/558/2019>.

27. Про публічні електронні реєстри: проект Закону України № 2110 від 10.09.2019. URL: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=66772.

28. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України № 1137 від 04.12.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF>.

29. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: thedigital.gov.ua.

30. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: thedigital.gov.ua/news/prezentovano-transportniy-portal-elektronnikh-poslug.

31. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: thedigital.gov.ua/news/sistema-trembita-u-promisloviy-ekspluatatsii.
32. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: thedigital.gov.ua/news/u-kievi-vidkrivsyia-pershiy-front-ofis-dvs-na-bazi-tsnar.
33. Вінніков О. Адміністративна реформа: адміністративні послуги // Офіційний сайт Центру політико-правових реформ www.pravo.org.ua.
34. Віртуальний офіс електронних послуг Дніпропетровської області «Відкрита влада» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: www.eservices.dp.gov.ua.
35. Джордж С., Ваймерскірх А. Загальне управління якістю: стратегії і технології, застосовувані сьогодні в самих нагальних компаніях (TQM). - СПб.: Вікторія плюс, 2002 р. - 441 с.
36. Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. - Режим доступу :<http://nc.gov.ua/news>.
37. Офіційний веб-сайт Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.v.gov.ua/sites/default>.
38. Про адміністративні послуги: Закон України № 5203-VI від 6 вересня 2012 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
39. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг»: постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. №118. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon1.gov.ua/laws/show/118-2013>.
40. Стан та проблеми реформування системи адміністративних послуг в Україні. Аналітична записка. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1373/>.
41. Типовий порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг: постанова Кабінету

Міністрів України від 29 травня 2013 року № 379. [Електронний ресурс]. -
Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/379-2013>.

42. Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» [Електронний
ресурс] - Режим доступу:
<http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/ShowContent>.

43. Моделі надання послуг / ServiceDeliveryModels / Оттава, Онтаріо,
Канада, грудень 1996 р. // Офіційний сайт Центру політикоправових реформ
www.pravo.org.ua.

Опис

документів, що надано адміністратору для проведення реєстрації у реєстрі документів дозвільного характеру

Для проведення реєстрації у реєстрі документів дозвільного характеру

надав наступні документи:

1. Заява

2. Погоджувальна частина (лист погодження), необхідні погодження з відповідними органами(особами)

3. Ескіз рекламного засобу з конструктивними рішеннями

4. Копія документа про державну реєстрацію заявника, як юр. особи, або фіз. особи-підприємця.

Тип та назва документу дозвільного характеру дозвіл на розміщення об'єктів зовнішньої реклами в м. Шостка чи відмова.

Номер справи: № _____

Дата видачі опису: _____

Копію опису отримав: _____

Підпис адміністратора: _____

Строк видачі документів дозвільного характеру становить 28 календарних днів, якщо інше не встановлено законом.

АРКУШ-ПРОХОДЖЕННЯ ДОЗВІЛЬНОЇ ПРОЦЕДУРИ

(НАЗВА ПІДПРИЄМСТВА, ПІБ ЗАЯВНИКА)

про надання дозволу на розміщення зовнішньої реклами

ЗАЯВА:

ВХІДНИЙ № _____

ВІД _____ .2020р. _____