

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна
Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління»

До захисту

Завідувачка кафедри публічного управління
та державної служби
к.держ.упр., доц. Набока Л.В.

/Підпис/

ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»

281 Публічне управління та адміністрування

28 Публічне управління та адміністрування

Виконавиця

Здобувачка 2 курсу, групи ЗПУА -1- 23

М. В. Гончаренко

Науковий керівник

д.ю.н., доцент

С. М. Клімова

Харків – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ.....	7
1.1 Публічні послуги: поняття та види	7
1.2 Проблеми створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні	20
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ, ТА СПОСОБІВ ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	29
2.1 Дослідження інструментів оцінювання якості адміністративних послуг	29
2.2 Аналіз якості адміністративних послуг, які надаються органами публічної влади в Донецькій області	35
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ	46
3.1 Актуальні вимоги до розташування ЦНАПів України	46
3.2 Підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернення з урахуванням зарубіжного досвіду	56
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	84

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ УМОВНИХ ПОЗНАК, ОДИНИЦЬ І ТЕРМІНІВ

Адмінпослуги – адміністративні послуги

ВА НП – військові адміністрації населених пунктів

ДПС – Державна податкова служба України

ЄС – Європейський Союз

ЄЦНД – єдиний центр надання дозволів

Закон № 5203 – Закон України «Про адміністративні послуги» від
06.09.2012 № 5203

ІТІ – інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура

КМУ – Кабінет Міністрів України

ОДВ – орган державної влади

ОМС – орган місцевого самоврядування

ООН – Організація об'єднаних націй (United Nations)

ОТГ – об'єднані територіальні громади

Розпорядження № 523 – Розпорядженням КМУ «Деякі питання надання
адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання
адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р

ЦНАП – центр надання адміністративних послуг

ЦОП – центр обслуговування платників податків

ВСТУП

Актуальність теми пов'язана з важливим на сучасному етапі розвитку суспільства завданням держави – виміряти якість послуги, оскільки її невловимість має на увазі відсутність таких фізичних параметрів, як продуктивність, функціональні характеристики, вартість ремонту, які зазвичай використовуються як вихідні дані для подальшого аналізу.

Прагнення громадян до підвищення якості та рівня життя є сигналом для необхідності вдосконалення системи надання публічних послуг та зміни підходу органів влади до своєї діяльності. Адекватна відповідь на ці виклики є ознакою здатності влади до досягнення результатів та ефективності, що сприяє стабільності в суспільстві, розвитку економічних відносин і як наслідок – добробут у кожній родині.

Актуальність вивчення адміністративних послуг зумовлена практичною необхідністю якісного їх надання фізичним та юридичним особам. А досягти високого рівня якості видається можливим лише тоді, коли систематично здійснюється оцінювання якості, проводиться аналіз недоліків роботи та розробляються стратегічні напрямки покращення умов надання послуг або доступності таких послуг усім категоріям населення, навіть тим, хто має стійкий розлад функцій організму. Особлива актуальність таких умов виникає сьогодні, коли кількість ветеранів війни, що мають певні вади організму, постійно зростає. Суспільство має дбати про те, щоб надати умови для реалізації їхніх прав і свобод ветеранам війни. Це цілком стосується і сфери надання адмінпослуг.

У науковій сфері питання якості адмінпослуг ставали предметом дослідження багато разів. Останні публікації з якості адмінпослуг в Україні підготовлені такими авторами: С.З.Весперс, А.Баранов, Т.Білоус-Осінь, В.Вакуленко, М.Кондратенко, Ю.Куц, М.Кусяка, С.Краснопьорова, О.Лавренова, О.Лала, А.Миргородська, С.Могил, І.Мордвін, Н.Носань,

О.Решевець, О.Чаплигін, Ю. Фольварочний, О.Штефан та інші.

Автори монографії «Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади» розкрили важливі аспекти розвитку адміністративних послуг в нашій державі з метою підвищення ефективності роботи органів публічної влади і як результат – підвищення до них довіри[49].

Особливу цінність для автора мають сучасні роботи І. Шопіної [117], А.А. Ангел [3] А. Крупнової та Я. Павлович-Сенета [48].

Розробка методики оцінки якості адмінпослуг потребує вивчення напрацювань зарубіжних авторів. Особливе значення полягає у вивченні методичних вказівок «The EFQM Model», які перекладаються українською як «Модель якісного управління» [134]. Ці методичні вказівки відповідають таким актам “acquis communautaire” (“спільне надбання” або “загальна спадщина ЄС”): Хартії основних прав Європейського Союзу; Європейській конвенції про права людини; Директиві Європейського Союзу 2000/78/ЄС; Європейській соціальній хартії.

Об’єкт дослідження – діяльність органів публічної влади з надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – напрями забезпечення якості адміністративних послуг органами державної влади України.

Мета роботи: теоретичне обґрунтування та розробка напрямів забезпечення якості адміністративних послуг органами державної влади України та визначення проблем надання послуг у Донецькій області.

Завданням роботи є:

- проаналізувати принципи належного врядування та з’ясувати поняття принципу ефективності управлінської діяльності;
- провести аналіз системи публічних послуг і встановити характерні риси адміністративних послуг;
- виявити проблеми створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні;

- описати інструменти оцінювання якості адміністративних послуг в Донецькій області;
- виявити способи оцінки якості адміністративних послуг, які надаються в органах публічної влади Донецької області;
- обґрунтувати напрями підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернення з урахуванням зарубіжного досвіду.

Методи дослідження. У ході написання було використано різноманітні методи наукового пізнання. Під час дослідження зарубіжного досвіду щодо оцінки якості публічних послуг було використано метод порівняння. Методи синтезу та аналізу дали можливість виявити проблеми надання адміністративних послуг як органами держаної влади, так і центрами надання адміністративних послуг.

За допомогою методу моделювання було сформульовано напрями забезпечення якості адміністративних послуг, які надаються органами державної влади.

Нормативну базу, яка досліджувалася в роботі, складають Конституція України, закони України «Про адміністративні послуги», «Про електронні довірчі послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» та інші. Постанови Кабінету Міністрів та інших центральних органів виконавчої влади щодо моніторингу якості послуг («Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг», «Порядок здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг», «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці – територіальної громади у соціальних послугах») були проаналізовані і процитовані в роботі.

Проаналізовано звіти ЦНАПів в Донецькій області, результати моніторингу якості за 2024 рік, які розміщені на порталі «Дія», результати соціологічних досліджень.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1 Публічні послуги: поняття та види

Сутність сервісної функції органів держави полягає у наданні високоякісних послуг громадянам, підприємствам та учасникам управлінських відносин. Основні аспекти цієї функції включають: надання оперативних і якісних послуг, доступу до потрібної інформації, а також розробку електронних систем для спрощення дозвільних та реєстраційних процедур. Владі варто постійно усвідомлювати, що їхнє існування спрямоване на обслуговування суспільства в цілому і кожного громадянина зокрема. Тобто орієнтація на потреби та інтереси клієнта (особи) з боку органів публічної адміністрації є безсумнівним позитивом у теорії громадських послуг та, власне, адміністративних послуг як форми громадського обслуговування. У західних країнах головною метою цієї ідеї було перебудовувати бюрократичну машину в більш гнучку організацію, яка використовує найкращі методи та підходи приватного сектора у наданні обслуговування клієнтам [107].

Публічна послуга – юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення [61].

Сервісна складова управління на сьогоднішній день є однією з найбільш

перспективних галузей управління державою, що швидко розвивається. Зміна пріоритетів у правовідносинах між державою та особою вимагає глибокої переоцінки характеру взаємодії між державними органами та приватними (фізичними та юридичними) особами. Надання різних послуг громадянам або юридичним особам органами публічної влади – це новий формат оцінки їх взаємовідносин. Однією з категорій таких відносин є адміністративні послуги.

Сфера публічних послуг включає в себе послуги, які надаються органами публічної влади. Відмінність між публічними послугами та послугами приватного сектора полягає у тому, що приватний сектор старається розширювати асортимент послуг максимально, тоді як номенклатура публічних послуг повинна базуватися на протилежному принципі – держава виконує тільки те, що приватний сектор не може або не повинен робити.

Адміністративне право країн Європи, таких як Велика Британія, розробляє інститут управлінських послуг на протязі тривалого періоду. Цей інститут досить точно відображає роль демократичної держави у відносинах з громадянами і суспільством. Людина розглядається все більше як клієнт і споживач послуг, які надаються державними, регіональними та місцевими установами і відомствами, тому діяльність цих установ оцінюється з урахуванням задоволення потреб і конкретних запитів споживача [99, с. 21]. Успішність роботи цих установ, підприємств і відомств залежить від їхніх додаткових функцій і розвитку нетрадиційних видів обслуговування, що сприяють підвищенню результативності. У демократичних суспільствах послуги розглядаються як функції, що добровільно передаються громадянським суспільством владі. Громадянське суспільство фінансує ці послуги через податки і контролює їх надання за допомогою різних механізмів, включаючи пряму і опосередковану демократію на різних рівнях суспільного життя – від загальнодержавного до місцевого. У той же час ситуація залежить від традицій, загальної культури населення та досвіду державотворення в кожній конкретній країні [67, с. 84–85].

За думкою Є. М. Щербини, публічні послуги представляють собою всі послуги, які надаються публічним сектором або іншими структурами під керівництвом публічної влади та за рахунок публічних фінансових ресурсів [120, с.186].

К. Колотуха та А. Краковська провели дослідження, спрямоване на аналіз підходів до розуміння поняття “публічна послуга” в європейських країнах. В їх дослідженні було визначено, що основними характеристиками публічних послуг є надання їх публічними органами влади, спрямованість на задоволення загальних та індивідуальних потреб громадян, а також контроль держави за процесом надання таких послуг та захист прав і свобод громадян в цьому контексті [39, с.54].

Наведені автори наукових робіт поділяють публічні послуги на два види: державні та муніципальні. Протягом останнього десятиліття було підготовлено та опубліковано сотні наукових робіт, які розкривають сутність «сервісної діяльності», визначають не тільки характерні риси такої діяльності, а й пропонують утворювати спеціалізовані суб'єкти управління, місією яких стане досліджувана діяльність [114, с. 16].

До новостворених суб'єктів слід віднести: 1) Національну соціальну сервісну службу України, яка є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики і який реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, захисту прав дітей, здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей; 2) сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України; 3) центри обслуговування платників податків тощо.

Державні послуги є частиною публічних послуг. Публічна послуга визначається як юридично або соціально значуща дія, яку виконує суб'єкт, що надає публічну (електронну публічну) послугу, включаючи адміністративну послугу. Ця дія може відбуватися як за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення, так і без такого звернення. Внаслідок цієї дії суб'єкт звернення

може набувати, переходити або припиняти права, а також виконувати обов'язки. У результаті надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення [83].

Відсутність єдиного підходу до визначення понять «державна послуга», «публічна послуга» не вплинуло на те, що поняття «адміністративна послуга» стало загальновживаним і чітким. У наукових джерелах, які були опубліковані до набрання чинності Закону України «Про адміністративні послуги», поняття «адміністративна послуга» давалося через реалізацію уповноважених органів публічної влади наданих їм повноважень [114, с. 17].

У різних сферах публічного управління створено групи послуг, які надаються різними суб'єктами як на платній, так безоплатній основі. Адміністративні послуги у сфері державної реєстрації актів цивільного стану нараховують десятки послуг, що надаються в основному органами юстиції. Саме ця сфера демонструє взаємозв'язок адміністративних послуг з іншими послугами, що надаються органами юстиції через фронт-офіс, тобто такий центр надання адміністративних послуг, утворений відповідно до Закону №5203, акредитований суб'єкт, що здійснює повноваження виключно в частині забезпечення прийняття та видачі документів під час державної реєстрації прав, взяття на облік безхазяйного нерухомого майна [69]. Ця сфера показує тісний взаємозв'язок адмінпослуг з іншими видами послуг, у тому числі – муніципальними. У наукових джерелах ці послуги трактуються як «... послуги, які надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами та установами» [103].

Муніципальна послуга – це дія, спрямована на задоволення потреб громадян у місцевій спільноті, що стосується їхньої життєдіяльності і надається в межах повноважень органу місцевого самоврядування. Це визначення підкреслює обмеження щодо виду та способу надання таких послуг, що визначаються компетенцією місцевих органів. Послуги, які надають ОМС, визначені Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» (ст. 27–41) [82]. Згідно з положеннями цього закону, виконавчі органи

місцевих рад мають повноваження забезпечувати різні сфери діяльності, до яких відносять бюджетну, управління комунальною власністю, побутове та торговельне обслуговування громади, будівництво, освіта, охорона здоров'я, земельна сфера, соціальний захист тощо [82].

За висновками І.М.Шопіної «... підвищення якості та науковості досліджуваних освітніх продуктів, а також зниження корупційних ризиків при їх виготовленні потребують унормування найбільш важливих аспектів цієї діяльності» [117, с.299].

Отже, перелік послуг пов'язаний із питаннями місцевого значення, що вирішуються органами місцевого самоврядування відповідно до законодавства. Згідно з главою 2 Закону України “Про місцеве самоврядування”, ці питання стосуються забезпечення життєдіяльності громади, і їх вирішення покладається на місцеві органи. Визначення, наведене в цій публікації, акцентує на задоволенні потреб, що передбачають надання таких послуг, як місцевий розвиток, охорона довкілля, управління житлом, водними ресурсами, каналізацією, кладовищами, дорогами, громадським транспортом, пожежною безпекою, медичною допомогою, соціальним захистом та іншими послугами [101, с. 422].

Оскільки орган місцевої влади не обмежений у виборі методів надання муніципальних послуг виключно комунальними підприємствами та установами, приватним суб'єктам господарювання може бути дозволено надавати муніципальні послуги. Це означає, що муніципальні послуги вже не будуть обов'язково фінансовані з бюджету і можуть не завжди бути регульованими за їхньою ціною. Такий погляд на адмінпослуги відповідає ідеї того, що муніципальні послуги можуть надаватися як комунальними, так і приватними організаціями, і роль органів місцевого самоврядування полягає у створенні відповідних правових і інституційних умов, а також в організації надання таких послуг.

У законодавстві України зустрічаємо підхід до формулювання послуг, які не відносяться чітко ні до державних, ні до муніципальних. Можна навести

приклади у сфері освіти.

Постановою КМУ від 27 серпня 2010 р. № 796 визначено такі види платних послуг, які можуть надаватися закладами освіти [78]. Серед послуг є і адміністративні й інші послуги, що надаються закладами освіти (рис. 1.1).

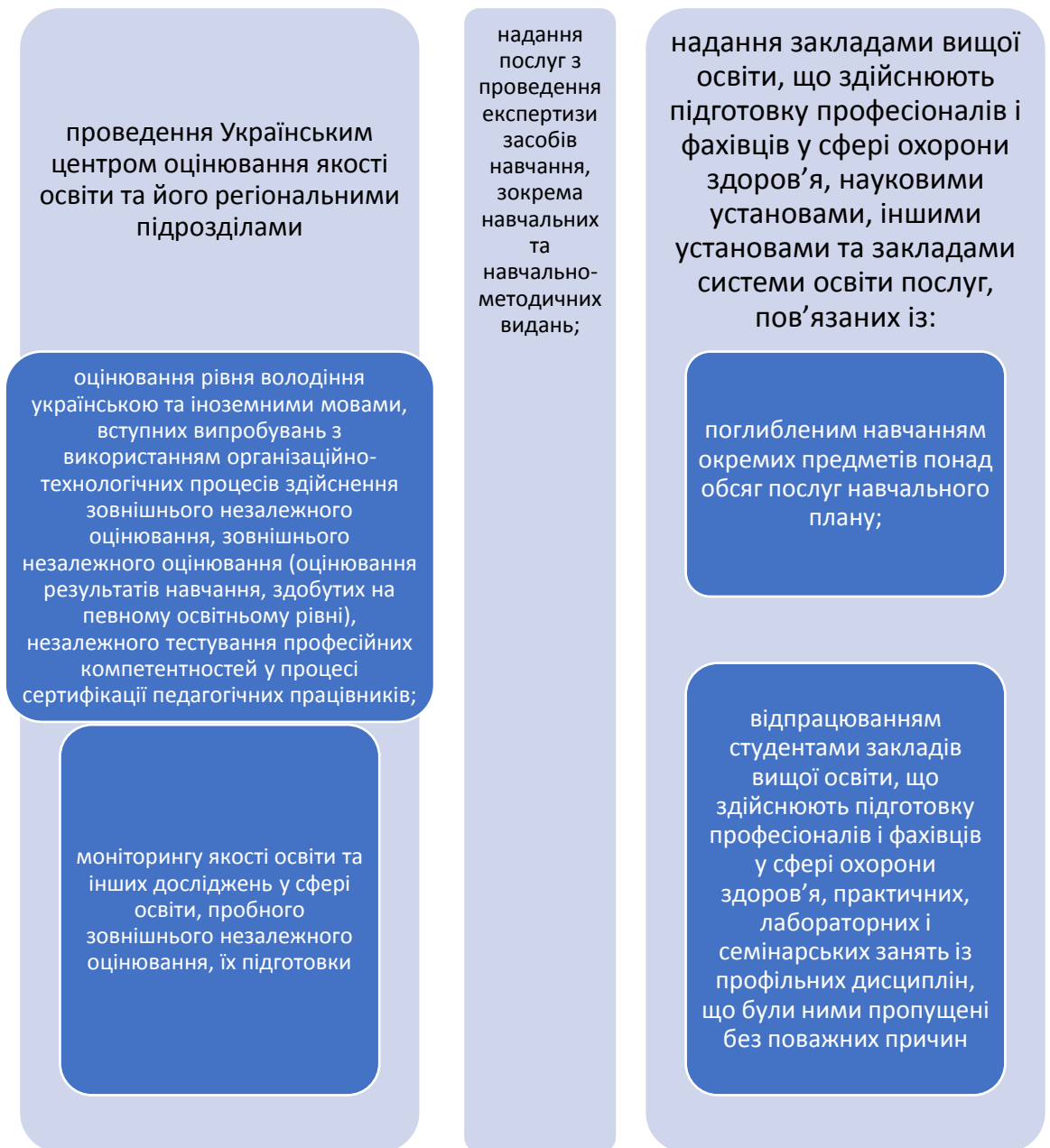


Рис. 1.1 – Приклади послуг, які надають заклади вищої освіти

Із наведеного випливає, що можна класифікувати публічні послуги за сферою управління. Виділяють такі послуги: освітні, медичні, соціальні, адміністративні та інші.

Закон України “Про адміністративні послуги” містить офіційне визначення терміну “адміністративна послуга”. Згідно із цим Законом, адміністративна послуга – це результат виконання владних повноважень суб’єктом, який здійснює надання адміністративних послуг за зверненням фізичної або юридичної особи. Ці послуги спрямовані на отримання, зміну або припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону [72].

Адміністративні послуги визначаються як публічна, законом регульована діяльність адміністративних органів, яка обов’язково надається особам на їхнє власне бажання та спрямована на забезпечення і захист законних прав фізичних та юридичних осіб [37, с.241].

Концепція адмінпослуг ґрунтується на принципах обслуговування державою (владою) громадян (суспільства). Отже, категорія “адміністративних послуг” в сутності має ту ж саму ідею, що й у приватному праві (секторі): це діяльність, спрямована на задоволення конкретних потреб особи, і вона надається на її власне звернення.

Історія розвитку інституту адмінпослуг у нашій державі доводить необхідність упорядкування певних управлінських відносин для підвищення якості адмінпослуг. З метою поліпшення якості та ефективності надання послуг населенню Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (далі - Концепція) [13]. Ця Концепція була спрямована на вирішення проблем, які були актуальними у 2006 році. Важливіша задача цієї Концепції – запровадження системи надання адміністративних послуг в Україні за допомогою встановлення системи оцінки якості надання послуг.

Розглядаючи громадян і представників юридичних осіб, які отримують адміністративні послуги, як «користувачів» послуг [26] цілком логічно ставити питання про рівень їхньої задоволеності. А це в свою чергу піднімає питання ефективності управління, яку можна розглянути через дієвість, результативність.

Не дивлячись на близькість названих вище визначень, науковці все ж

таки розрізняють ці поняття і описують свої теорії у власних працях [49; 36; 93].

Інтерес до адміністративних послуг не згасає вже протягом десяти років. Вони розглядаються у наукових джерелах як елемент взаємовідносин країни з людиною. Ними слід вважати численні обов'язки державних органів щодо виконання різноманітних дозвільно-реєстраційних дій за відповідними зверненнями фізичних та юридичних осіб.

Адміністративну послугу можна розглядати з двох аспектів: 1) як дію адміністративного органу, націлену на створення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної чи юридичної особи за її запитом; 2) як наслідок діяльності адміністративного органу, спрямованого на забезпечення (юридичне оформлення) можливостей для реалізації прав фізичної чи юридичної особи, яка звернулася за такою послугою. Таке розуміння кількох аспектів було сформовано протягом 40-50-ти років.

Перші діяльні теорії державного управління з'явилися в кінці XIX - початку XX століття. Спочатку виник веберіанський концепт. Він передбачає ієрархічну систему державного управління, що спирається на адміністративні процедури, що трансформують керуючі впливи зі сторони політичного керівництва в діяльність державних службовців. Сутність «держави як машини» – меритократія. Тобто державний апарат є машиною, що складається з професіоналів, а адміністративні процедури виконуються у відповідності з регламентами. Цей концепт був проривним для свого часу, бо запроваджував поняття державного управління як професійної діяльності. Методи дослідження, властиві веберіанському концепту, були пов'язані з аналітикою управлінських практик усіма доступними методами. Використовувалися соціологічні та системні методи дослідження, практикувалися вивчення кейсів і збір даних, але це все було в зародковому стані: аналітика застосування методів з'явилася пізніше. У 1970-ті роки. стало ясно, що ті виклики, з якими зіткнулася система державного управління, вимагають зміни теоретичних підходів. З'явився другий концепт, концепт клієнтоорієнтованого державного

управління – коли діяльність держави зводиться до надання публічних послуг. Були переосмислені основні адміністративні процедури державних органів, і це вплинуло на наступний перехід від міністерської до агентської схеми державного/публічного (почав вживатися термін «публічне») управління. Теорії державного управління стали орієнтуватися на адміністративні процедури надання публічних послуг, породжуючи тим самим інше, ринково орієнтоване бачення державних інститутів, властиве бізнес-менеджменту, оскільки агентська схема управління має багато спільного зі схемою роботи корпорацій та бізнес-сектору в цілому. Інтереси споживача послуг почали ставитися на основу: саме споживач оцінює якість, ефективність роботи державних органів і державних службовців. Орієнтація на клієнтоорієнтовані адміністративні процедури скоріш за все призвела до сумнівних висновків, що інститути держави повинні мало відрізнятися від інститутів бізнесу. У свою чергу, дослідницький акцент на вивчення структури агентств в їх відмінності від структури міністерств, а не на вивчення адмінпроцедур.

Специфіка державного управління та реальної роботи державних органів полягає в тому, що адміністративні процедури націлені на соціально орієнтований збір податків і на витрачання бюджетних коштів на соціальні потреби і на розвиток суспільства та держави, а не на розвиток агентських бізнесів та платних послуг. Однак і цей, історично другий концепт державного управління, теж почав переглядатися в міру розвитку активності громадянського суспільства, яка виявлялася спочатку головним чином у зв'язку з провалами в антикорупційній діяльності державних органів. Поступово активність громадянського суспільства розширилася, почала зростати участь громадян у розробці, прийнятті та імплементації рішень, а саме участь у підготовці адміністративних процедур, в реалізації адміністративних процедур, нарешті, в тому, що пов'язано з отриманням переваг від реалізації цих процедур (те, що називається використанням продуктів адміністративної діяльності). Так, у теорії з'явився третій концепт державного управління – суспільно-державне управління (NPG – управління,

спочатку – «GG-управління»), так званий «Co-Co-Co-concept» (co-participation, co-operation, co- production). Можна сказати, що з кінця 1990-х початку 2000-х років цей концепт, чи ідейна модель (парадигма), виступає основою значного масиву досліджень діяльності держави. Саме стрімке зростання активності громадян, підкріплене новими технологіями участі, викликало до життя безліч досліджень адміністративних процедур забезпечення відкритості та прозорості, соціального ліфта в управлінні, підтримки зворотних зв'язків держави та суспільства, процедур оцінки соціальної ефективності управління. Розвиток теорії та методів досліджень в області державного управління не зупинився на межі тисячоліть. Відбуваються стрімкі зміни, настала епоха комплексної соціально-економічної, політичної, технологічної турбулентності (з кінця 2010-х рр.). Ця епоха на симпозіумі БРІКС з державного управління в 2022 р. була названа «violated times», тобто – «порушені часи», що усунули стабільність та передбачуваність соціальних процесів.

Децентралізація, яка розпочалась майже десять років тому в Україні, стала поштовхом до реформ, на які довго чекало українське суспільство. Їх метою було наближення органів влади до громадян. Досвід України показав, що з появою ЦНАПів якість і швидкість надання адміністративних та соціальних послуг значно покращилися. Однак за цими змінами стоїть перерозподіл повноважень між державними та місцевими органами влади, що сприяло більш ефективному управлінню ресурсами та впровадженню інновацій. Незважаючи на досягнення за десять років, залишаються проблеми у функціонуванні ЦНАПів і їхній взаємодії з органами управління. Більшість з них триває через обмежене фінансування та недостатні ресурси. З розвитком суспільства та новими викликами виникають завдання, що потребують швидких рішень та адаптації існуючих систем.

За останні 50 або більше років у Сполучених Штатах і, дедалі частіше, в інших частинах світу відбулася справжня революція в роботі державного сектора. Серцевиною цієї революції стала фундаментальна трансформація не лише обсягу та масштабу урядових дій, а й її основних форм – інструментів

публічної діяльності, інструментів чи засобів, що використовуються для вирішення суспільних проблем. У той час, коли урядова діяльність здебільшого обмежувалася прямим наданням товарів чи послуг державними бюрократами, вона все частіше починає використовувати запаморочливий набір додаткових інструментів – позики, гарантії позик, гранти, контракти, соціальне регулювання, економічне регулювання, страхування, податкові витрати, ваучери та багато іншого. Кожен із цих інструментів має свої власні робочі процедури, свої власні вимоги до навичок, свій власний механізм доставки, справді, свою власну «політичну економію» [132].

Більш глибокого теоретичного осмислення заслуговує на цифровізацію, включаючи використання великих даних, штучного інтелекту (ІІ). Цифрове середовище та технології, з одного боку, значно покращують і прискорюють взаємодії, з іншого боку, змінюють формат відносин держави та громадянського суспільства, вимагають нових навичок, ставлять питання безпеки, конфіденційності, етики та багато іншого. Цифровізація змінює підходи до регулювання, створює можливості його алгоритмізації, здешевлює контроль і нагляд у багатьох сферах, дозволяє проводити на основі великих даних більш об'єктивну оцінку регулюючого впливу. У той же час цифровізація пов'язана з прямими і непрямими витратами для держави і бізнесу, для оцінки яких потрібен розвиток методологічних підходів. Багато змінює і рух від електронного уряду (e-government) до мобільного уряду (m-government), який, з одного боку, забезпечує більш зручне, доступне та клієнтоорієнтоване надання послуг, з іншого боку, означає більш глибоке проникнення держави в життя громадян, виникнення можливостей маніпулювання їх рішеннями та контролю поведінки.

Необхідне і теоретичне осмислення ролі в сучасному суспільстві цифрових платформ та ІТ-корпорацій, вплив яких збільшився на громадянське суспільство. Уряди багатьох країн постійно дбають про зміцнення свого ІТ-блоку, розвивають регулювання цифрової сфери. Актуальним для подальшого теоретичного вивчення є залучення громадянського суспільства до

держуправління, виконання державних функцій та надання публічних послуг (аутсорсинг, саморегулювання, відкритий уряд тощо) і що відбувається у зв'язку з цим розмивання кордонів держави та громадянського суспільства. Ці питання розглядаються в концепції «Third Party Government» і становлять одну з важливих ланок парадигми Good Governance. Важливим є вивчення проблем, пов'язаних із передачею частини державних повноважень недержавним агентам, а також питання зворотного проникнення держави в інститути громадянського суспільства. Нового трактування потребує і фундаментальна теза про політико-адміністративну дихотомію, яка була основою виділення науки держуправління.

Після 2012 року було прийнято сотні правових актів, які встановлювали певні деталі надання адміністративних послуг. За останні три роки було досягнуто великого прогресу в напрямку цифровізації процесів управління. Нині Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг [83]. Основними позитивами цього Закону можна вважати: введення поняття «електронна публічна послуга», «електронне відображення інформації, що міститься у документах», «автоматичний режим надання електронної публічної послуги», «система електронної взаємодії електронних ресурсів», «комплексна електронна публічна послуга», «суб'єкт надання публічної (електронної публічної) послуги». Розширення електронних публічних послуг продовжується. Це свідчить про необхідність подальшого вдосконалення і законодавчого регулювання процесу надання адмінпослуг в Україні, оскільки успішність цієї діяльності великою мірою залежить від ефективності дій органів влади, державних службовців та посадових осіб, які безпосередньо беруть участь у наданні адмінпослуг. Забезпечення інтересів та свобод людини і громадян, що має місце під час надання адміністративної послуги, має в контексті російсько-української війни особливе значення. Тому визначення

поняття «адміністративні послуги» в Україні залишається проблемним і до сьогодні.

Згідно з Законом № 5203, перелік послуг, що надаються через ЦНАП, формуються за двома основними вимогами:—

1. Усі адміністративні послуги місцевих органів влади повинні надаватися через ЦНАП.

2. Уряд затверджує перелік адміністративних та делегованих послуг, обов'язкових для надання через ці центри. Цей перелік, затверджений розпорядженням КМУ від 16.05.2014 р. №523-р, є обов'язковим для органів місцевого самоврядування.

Згідно з постановами КМУ від 22.07.2020 р. №632 та від 28.10.2020 р. №1035, починаючи з 1 січня 2021 року, до переліку послуг, що надаються через ЦНАП, додано й соціальні послуги. Їхня інтеграція наближає послуги до населення, що важливо для громад, де адміністративні центри не збігаються з районними. Для покращення доступності послуг створюють віддалені робочі місця адміністраторів у громадах, часто в старостинських округах, що дозволяє мешканцям отримувати послуги безпосередньо на місцях.

Науковці розглядають адмінпослуги як дозвільні дії публічних органів за відповідними зверненнями фізичних та юридичних осіб [25]. Такі дії потребують певного нормативно-правового врегулювання, оцінки з боку населення України.

Проведене дослідження теоретичних основ адмінпослуг дозволяє визначити, що сервісно-орієнтована держава ставить громадян у центр уваги, намагаючись задовольнити їх потреби через різноманітні публічні послуги. Вона створює зручне середовище для отримання послуг без зайвих перешкод. Також, така держава активно використовує технології та інформаційні системи, розробляючи цифрові платформи для автоматизації процесів. Це знижує бюрократію, скорочує час очікування та покращує доступність послуг. Крім того, вона працює на основі прозорості, надаючи громадянам доступ до інформації про діяльність державних органів і процес надання послуг.

1.2 Проблеми створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні

Публічне управління та діяльність органів публічної влади можна оцінити з точки зору економічної ефективності, але не завжди економія ресурсів призводить до досягнення потрібних результатів. У контексті економічної ефективності значущим є показник, який враховує співвідношення результату до витрат, враховуючи методи реалізації. Якість визначається ступенем відповідності корисних характеристик послуги потребам споживача і оцінюється за такими параметрами, як результативність, ефективність, своєчасність, доступність та повнота відповідно до стандартів. Ці аспекти реалізуються суб'єктами, які надають публічні послуги. Задоволеність послугами є суб'єктивним поняттям, проте вона відіграє важливу роль у визначенні ефективності діяльності органів публічної влади. У той же час якість послуг, наданих органами публічної влади, оцінюється на основі показників ефективності та результативності [116, с.126].

Нормативно-правова основа в галузі публічного управління, а саме надання адміністративних послуг громадянам, весь час розвивається. Розгляд тенденцій в названій галузі свідчить про те, що наступний напрям розвитку— буде націлений— в— основному— на— кінцевого— споживача— послуг (суб'єкта— звернення)— із— нормативним— встановленням— переваг— комплексних особливостей послуг і їх надання здебільшого в електронній формі, приміром, із застосуванням застосунку «Дія» або схожих сервісів. Створення відповідних умов для сучасного розвитку сектора надання адміністративних послуг потребує від органів державної виконавчої влади й органів місцевого самоврядування ухвалення стратегічних рішень стосовно розбудови належної інфраструктури: оновлення комп'ютерного, спеціалізованого (робочих станцій) обладнання й іншої оргтехніки в Центрах надання адміністративних послуг; гарантування якісного зв'язку для того, щоб інтернет нормально

працював, завдяки чому результативно функціонуватимуть мобільні ЦНАПи й мобільні робочі місця адміністраторів, надаватимуться послуги фізичним і юридичним особам в територіальних підрозділах ЦНАП і на віддалених робочих місцях, проводитимуться миттєві розрахунки за адміністративні послуги, надаватиметься доступ до державних реєстрів; втілення заходів щодо інформування й залучення громадян до функціонування ЦНАП [3, с.285-286].

ЦНАПи – державні установи, які забезпечують надання послуг за принципами «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Вони почали створюватися в 2013 році для зручності обслуговування фізичних та юридичних осіб та боротьби з корупцією. Важливу роль у розвитку ЦНАП в Україні відіграла програма «U-LEAD з Європою», що фінансується ЄС. Завдяки цьому зросла мережа ЦНАП, яка налічує близько 3 тисяч точок обслуговування, з найбільшим рівнем доступності в Івано-Франківській, Дніпропетровській, Волинській та Черкаській областях. Перед війною існувало 1712 ЦНАП, зокрема 124 підрозділи та 28 мобільних центрів.

Форми існування ЦНАП бувають різними: як структурні підрозділи органу публічної влади, так і спеціалізований підрозділ, установа або орган влади.

Першою формою є робота як постійно діючого органу з характеристиками структурного підрозділу. Цей варіант організації є більш складним через необхідність оформлення великої кількості документів. Другою формою є діяльність ЦНАП як частини місцевих державних адміністрацій або виконавчих органів сільських, селищних чи міських рад.

Залежно від моделі організації ЦНАП та організаційно-правової форми, взаємодія з органами публічного управління змінюється. Різниця між формами та моделями полягає в масштабах інтеграції в місцеві структури та рівні співпраці з іншими органами влади. У першій формі ЦНАП діє як постійно функціонуючий орган або структурний підрозділ, що дає більшу автономію, але потребує створення окремих регламентів і документів, що ускладнює управління, проте підвищує гнучкість і відповідальність. У другій формі

ЦНАП є частиною місцевої адміністрації або органу місцевого самоврядування, що спрощує впровадження завдяки інтеграції в існуючі процеси.

У науковій статті «Актуальні питання взаємодії Центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління» виділено декілька моделей ЦНАПів (рис. 1.2).



Рис. 1.2 – Моделі ЦНАПів в Україні [використано джерело 17]

Наведені на рисунку 1.2 моделі неоднаково розповсюджені у різних регіонах сучасної України. Говорячи про проблеми функціонування ЦНАПів у Донецькій області, можемо описати динаміку до скорочення їхньої чисельності і великі проблеми з утриманням приміщень та кількістю працівників, які постійно звільняються і виїжджають за межі Донецької області. Більш детально характеристика ЦНАПів у Донецькій області буде наводитися у другому розділі роботи. Питання якості послуг у таких умовах стає вкрай важливою проблемою.

Критерії конкурентоспроможності адміністративних послуг поділяє С.Шевченко на чотири складники: критерії результату, критерії культури обслуговування, критерії умов обслуговування та критерії доступності [115,

с.108].

У переліку питань місцевого значення, наведеному у Законі [82], використовується також формулювання «забезпечення/створення умов». Науковці вказують, що створення належних умов для функціонування місцевого самоврядування може бути досягнуто шляхом: підтримки створення об'єднаних та життєздатних територіальних громад; розширення певних фінансових повноважень і збільшення фінансової автономії місцевого самоврядування; подальшого вдосконалення ключових аспектів функціонування органів місцевого самоврядування; підвищення результативності надання послуг населенню. Усі ці заходи спрямовані на забезпечення органів місцевого самоврядування необхідними ресурсами і базою для якісного надання послуг мешканцям [97, с. 45].

До сфери відповідальності органів місцевого самоврядування в цьому контексті входять такі завдання, як підготовка документації, розподіл земельних ресурсів, залучення інвестицій, управління замовленнями та розвиток інфраструктури. Зрозуміло, що ці види діяльності органів місцевого самоврядування є конкретними виявами вищезазначених завдань: наприклад, підготовка документів - це частина процесу правового регулювання, розподіл земельних ресурсів - це один із заходів для виконання завдань тощо. Отже, при оцінці якості муніципальних послуг громадянам, логічно було б оцінювати їх планування, обґрунтування заходів і ефективність контролю. З іншого боку, органи місцевого самоврядування, маючи інформацію про ступінь задоволення населення якістю муніципальних послуг, повинні приймати рішення щодо зазначених аспектів.

У той же час виникає проблема, оскільки громадянин може зазирнути у складну суть організації надання послуг і надати адекватну оцінку діям місцевих владних органів в цьому ракурсі. Розумно надати населенню право оцінювати кінцевий результат, включаючи процедури отримання послуги, тоді як органи влади зобов'язані аналізувати ці оцінки та вживати заходів щодо планування, виконання, координації та контролю. Наприклад, громадянин

може висловити своє незадоволення через відсутність фахівців у певній сфері в поліклініці. Хоча ОМС не має права наймати таких фахівців безпосередньо, він все ж може вжити заходів для приваблення молодих кадрів до територіальної громади і тому подібне.

У Німеччині з 1990-х років стали популярними “офіси” або “універсали послуг”. Зараз декілька десятків таких офісів надають послуги не лише громадянам, але й юридичним особам. Багато таких “універсалів” виникли в невеликих містах, і варто зазначити, що практика кожного міста має свої особливості, оскільки відсутнє спеціальне загальне законодавство з цього питання. Для створення позитивного сприйняття якості наданих адмініпослуг в німецькому суспільстві передбачається використання спеціальних правил для захисту споживачів та особливих процедур для вирішення конфліктних ситуацій. Також проводяться регулярні опитування споживачів [116].

У листопаді 2023 року на 18-му засіданні Європейського комітету з питань демократії та урядування Ради Європи (CDDG) українська делегація представила плани реалізації реформи децентралізації влади до 2027 року. Попри воєнний стан, Україна продовжує реформу місцевого самоврядування. В рамках Діалогу високого рівня за підтримки Ради Європи Мінінфраструктури розробило план заходів для реалізації цієї реформи. Серед ключових заходів з реалізації реформи:

- переформатування місцевих державних адміністрацій в органи префектурного типу;
- відновлення діяльності ОМС (органи місцевого самоврядування) та органів виконавчої влади на деокупованих територіях;
- посилення фінансової спроможності ОМС;
- формування професійної конкурентної служби в ОМС;
- розвиток форм прямого народовладдя;
- посилення інституційної спроможності асоціацій ОМС;
- врегулювання окремих питань адміністративно-територіального устрою [109].

Виходячи з положень стратегічних документів, які прийняті минулого року міжнародною спільнотою, можна стверджувати, що «... інформатизація суспільства вимагає від органів влади вдосконалювати форми та методи управління, застосовувати інформаційні технології та розробляти заходи інформаційної безпеки» [27, с.20].

Загальній політиці урядів європейських країн щодо поліпшення якості державних послуг, зокрема адмінпослуг, притаманна спрямованість не тільки на вдосконалення державного управління, а й на зміцнення зв'язку з населенням в напрямку захисту споживачів та інформування.

Одна із задач, які виконують центри надання послуг, які створені в усіх країнах-членах ЄС, – це запобігання корупції.

З моменту заснування держави корупція супроводжує суспільство як постійне явище. З часом ставлення суспільства до цього явища змінювалося – від його розгляду як звичайної норми у давніх суспільствах до ліберальної ідеології нового часу у XVIII столітті. Основна ідея цієї ідеології полягала в тому, що громадяни платять податки державі в обмін на розумне ухвалення законів та суворий контроль за їх виконанням всіма членами суспільства.

Значна частина адміністративних послуг в Україні є «документами, що надають дозволи у сфері підприємницької діяльності». З 6 вересня 2005 року розпочалося централізоване створення єдиних центрів надання дозволів (ЄЦНД), спрямованих на спрощення умов отримання послуг для суб'єктів господарювання. Деякі з цих ЄЦНД стали основою для майбутніх центрів надання адміністративних послуг.

У 2012 році було ухвалено базовий Закон №5203 [72], яким було досягнуто таке:

- визначення обов'язку органів місцевого самоврядування та районних державних адміністрацій з утворення ЦНАПів;
- встановлення законодавчої заборони на вимагання документів та інформації, яку вже мають суб'єкти, що надають адміністративні послуги, або яку вони можуть отримати самостійно;

- оптимізація внутрішніх процедур надання адміністративних послуг (запровадження технологічних карток послуг) та надання зрозумілої інформації для споживачів послуг (впровадження обов’язку широкого інформування та використання інформаційних карток адміністративних послуг);
- введення уніфікованого поняття “адміністративний збір” як єдиної плати за платні адміністративні послуги;
- забезпечення мінімальної кількості годин прийому суб’єктів звернень [105, с. 11-14; 104, с. 104].

На думку К.Козюбри за останній час Україна досягла неймовірних успіхів у комплексному наданні адміністративних послуг [46, с.137]. Однак таке впровадження не має певного стандарту.

Під терміном “стандарт адміністративної послуги” розуміється документ, виданий суб’єктом відповідно до чинних нормативно-правових актів, які визначають порядок надання адміністративних послуг. Цей документ містить інформацію щодо адміністративної послуги та процедури її надання, включаючи умови та відповідальних осіб.

Згідно зі статтею 12 Закону України “Про адміністративні послуги”, центр надання адміністративних послуг – це постійно функціонуючий робочий орган або структурний підрозділ місцевого державного управління або органу місцевого самоврядування, зазначений у другій частині цієї статті, де надаються адміністративні послуги через адміністратора, що спілкується з суб’єктами надання адміністративних послуг [72].

Фінансування ЦНАП і покриття витрат на надання адміністративних послуг здійснюється за рахунок всіх платників податків, які сплачують податки і збори до місцевого бюджету відповідної територіальної громади, включаючи суб’єктів господарювання та мешканців громади.

Залишаються актуальними загальні вимоги до ЦНАП в ОТГ: 1. ЦНАП повинен бути комфортним місцем для обслуговування громадян, але не повинен дратувати надмірними витратами на створення та утримання. 2.

Бажана пішохідна доступність ЦНАП від зупинок громадського транспорту. 3. Зонування приміщення (фронт/бек; рецепція, інформація, очікування, обслуговування/самообслуговування, банк та ін.). 4. Відкритий простір або прозорі стінки. 5. Урахування потреб людей з обмеженими можливостями та дітьми Ергономічні та зручні меблі. 6. Не менш 7 кв. метрів на 1 робоче місце адміністратора ЦНАП. 7. Кваліфікований доброзичливий персонал.

На сьогодні для України актуальними є завдання щодо покращення якості надання адміністративних послуг через удосконалення роботи ЦНАП з урахуванням нових повноважень, що передаються органам місцевого самоврядування і місцевим адміністраціям у сферах: реєстрації бізнесу, нерухомості, місця проживання, а також виконання у повному обсязі Розпорядження КМУ від 16.05.2014 р. № 523.

Бажано максимально залучати старосту до надання адміністративних послуг. Для більш ефективної електронної взаємодії робоче місце повинно бути підключено до системи електронного документообігу та складатися з наступних компонентів:

- сучасний комп'ютер підключений до мережі Інтернет;
- багатофункціональний пристрій;
- сейф для зберігання оригіналів документів;
- електронний цифровий підпис [31].

Із досвіду функціонування ЦНАПів у Донецькій області вважаємо за необхідне виділяти для подальшого аналізу в наукових роботах і відомчих нормативно-правових актах питання щодо ЦНАП і органів публічної влади, зокрема:–

1. Цифровізація документування. Хоча ЦНАП співпрацюють з органами влади згідно з законодавством, нормативно-правова база обмежує використання цифрових носіїв та електронного документообігу.–

2. Доступ до баз даних. Доступ до інформаційних баз даних органів влади через ЦНАП здійснюється частково і залежить від домовленостей з окремими органами.–

3. Контроль за виконанням послуг. Адміністратори контролюють строки надання послуг, але контроль за якістю послуг, що надаються працівниками центру, потребує посилення.—

4. Комунікація з громадянами. Поки органи влади зосереджені на розвитку ЦНАП, оцінка якості послуг ще не є пріоритетом.—

5. Фінансування. Недостатнє фінансування на місцевому та державному рівнях впливає на ресурсне забезпечення центрів, зокрема на приміщення, обладнання та підготовку персоналу.—

6. Нерівний доступ до онлайн-послуг. Це вказує на необхідність уніфікації вимог до надання адміністративних послуг в онлайн-форматі для забезпечення рівного доступу для всіх громадян [17, с.519].—

Одним з можливих шляхів покращення якості послуг є впровадження комплексної системи оцінки якості ЦНАП. Такий підхід стимулює інші органи влади до покращення якості послуг, оскільки запровадження стандартів якості послуг у ЦНАП означатиме очікуваність застосування такого стандарту і в ЦОП, і в сервісних центрах МВС, і в органах юстиції тощо.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ, ТА СПОСОБІВ ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.1 Дослідження інструментів оцінювання якості адміністративних послуг

Потреби отримувачів публічних послуг розглядаються в контексті визначення вимог населення до конкретних адміністративних послуг, а також враховують якість і комфорт надання цих послуг. Ці потреби визначаються різними чинниками, включаючи функціональні (розташування, характеристики приміщень, час очікування, професіоналізм та відношення персоналу, методи надання послуг), інформаційні (надійність, можливість зворотного зв'язку, повнота та доступність інформації) та емоційні фактори [116, с.126].

Процес проведення оцінки якості адмінпослуг має такі характерні риси:

1. Громадяни можуть бути розглянуті як клієнти, які отримують послуги, або як представники населення взагалі.
2. Громадяни оцінюють дії ОДВ в реалізації комплексу заходів, які призводять до надання послуг або до досягнення кінцевого результату.
3. При оцінці кінцевого результату громадяни враховують діяльність органу влади або конкретної установи, яка надала послугу.
4. Громадяни оцінюють послуги, які надаються безкоштовно, за регульованими цінами органами влади або за ринковими умовами.
5. Орієнтація на думку громадян може призвести до прийняття рішень щодо фінансування або коригування порядків надання адмінпослуги.

Для забезпечення вітчизняної ефективності, результативності та якості надання адміністративних послуг органами державної влади можна використовувати концептуальні підходи, інструменти та моделі, що вже успішно застосовуються у західних країнах [121; 131].

У навчальному посібнику, автори Лавренова О.І., Білоус-Осінь Т.І., Могил С.К. представили засоби для оцінки якості надання адміністративних послуг, серед яких знаходяться соціологічні опитування, інтернет-опитування, експертна оцінка, а також аудит, включаючи внутрішній і зовнішній [50].

За допомогою техніки фокус-групових інтерв'ю досвідчений координатор (модератор) організовує обмін думками з обраного питання чи точки зору та керує цим процесом. Учасники групи певною мірою репрезентують територіальну, соціально-економічну, соціально-демографічну сукупність людей, яка в залежності від поставленого завдання може включати пенсіонера та студента, підприємця та безробітного, професора та людину з початковим рівнем освіти тощо. Члени фокус-групи майже завжди одержують винагороду за участь у проведенні дискусії від організаторів дослідження. Процес обміну думками часто записують на аудіо- або відеоплівку, аналізуючи та використовуючи як вихідний матеріал для розробки більш ґрунтовної, спеціальної соціологічної анкети.

Техніка фокус-групових інтерв'ю використовується для різних потреб у сфері публічного управління. Одна з них – для визначення потреб населення у публічних послугах. Для прикладу можна навести Рішення виконавчого комітету №45/20 «Про визначення відповідальних осіб, та затвердження складу робочої групи, на яких покладено обов'язки з визначення потреб населення у соціальних послугах, та розробці «Соціального паспорта Селятинської об'єднаної територіальної громади»» від 24.07.2020 року.

Організовуючи фокус-групи, завжди слід дотримуватись таких правил:

1. Визначити завдання та аудиторію. Чим точніше буде сформульована мета, чим ретельніше буде визначено склад аудиторії, тим вища ймовірність отримання надійної інформації. Організатор не повинен залучати до складу

фокус-групи своїх людей (друзів, родичів), сподіваючись тим швидше та з меншими витратами отримати базовий матеріал. Нічого цінного із цього не вийде.

2. Укомплектувати групу. Підбір учасників фокус-групи потребує певного часу. Це зумовлено складністю встановлення контактів із цільовою громадськістю. Контакт зазвичай встановлюється по телефону. При цьому задаються питання, які допомагають відсіяти тих, хто не відповідає поставленим вимогам, наприклад, не є членом партії (якщо досліджується партійна громадськість) чи працює у засобах масової інформації. Остання категорія людей є особливо небажаною для фокус-групи, оскільки розмови тут не повинні ставати об'єктом новин. Відсіватися можуть і ті, хто вже був членом фокус-груп; вони можуть виявитися набагато більш зацікавленими в отриманні винагороди, ніж допомогти прояснити те, що цікавить дослідника.

3. Знайти потрібний координатор (модератор). Штатні співробітники організації, що зібрала фокус-групу, що вміють добре говорити, не завжди будуть найкращими координаторами групової бесіди. Бути гострим мовою – це далеко не все. Професіонал-координатор повинен вміти швидко встановити контакт із аудиторією, знати, як і коли щось їй підказати, як «видавити» коментарі з мовчазних учасників, тримати групу в межах теми розмови, тактовно не давати нікому з учасників домінувати під час розмови, коректно проінтерпретувати результати обміну думками у фокус-групі тощо.

4. Створити достатню кількість фокус-груп. Однією чи двома фокус-груп, зазвичай, недостатньо. Чотири-шість дозволяють краще виявити весь спектр цікавих ідей та думок. Однак з якою б кількістю фокус-груп не проводилося інтерв'ю, слід уникати спокуси арифметично скласти відповіді учасників; на практиці фокус-групам як об'єктам дослідження часто приписують значно більше пізнавального значення, ніж це є насправді.

5. Використовувати план дискусії. План - це основний ескіз того, що організатор прагне вивчити. План допомагає модератору пробиватися крізь терни дискусії, спрямовуючи її в потрібне русло.

6. Підшукати відповідне приміщення. Кімната для дискусії має бути затишною, учасників краще розсадити за столом так, щоб фокус-групи, що спостерігали за роботою, могли всіх бачити. Спостерігачі можуть скористатися внутрішньою телемережею та дзеркальними вікнами, крізь які видно лише в одному напрямку. Однак учасників фокус-групи завжди потрібно попереджати, що за ними спостерігають.

7. Жорстко стримувати втручання спостерігачів. Спостерігачам лише в окремих випадках можна дозволити перебувати в кімнаті разом з учасниками фокус-групи. Кожна група має працювати у окремому приміщенні. Спостерігачі повинні ставитися до всього, що відбувається у фокус-групі серйозно, як фахівці; фокус-група – це не «звана вечеря».

8. Продумати можливу допомогу з боку інших. Формування фокус-групи може бути тривалою та складною справою. Щоб підібрати її кваліфіковано, професійно провести та коректно оцінити отримані результати, краще звертатися до професійних організацій.

Для отримання представницької соціальної інформації, одним із основних методів соціологічного дослідження є опитування, яке, зазвичай, виконується у формі анкетування. Під час анкетування, респондент самостійно заповнює опитувальну форму, часто у присутності анкетера. Опитування може бути індивідуальним або груповим за способом проведення.

У цьому контексті, інформація фіксується за допомогою анкети. Джерелом цієї інформації є користувачі адміністративних послуг. Проведення такого дослідження повинні здійснювати соціологічні служби за замовленням зацікавлених сторін, таких як органи влади, громадські організації або інші державні установи.

Оскільки немає завдань і функцій з надання адміністративних послуг, слід розглянути можливість зміни назви таких організацій, як Державна регуляторна служба України, Адміністрація Державної прикордонної служби України, Державна служба якості освіти України та інших центральних органів виконавчої влади, які не відображають основного змісту їхньої

діяльності [55, с.49].

Моніторинг громадської думки також відіграє важливу роль у процесі оцінювання якості адміністративних послуг. Наприклад, аналіз моніторингу громадської думки допомагає визначити рівень задоволеності громадян ефективністю процесу надання адміністративних послуг.

Законодавче визначення моніторингу в нашій державі знаходиться в Постанові КМУ «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» [65]. Цією постановою встановлено, що моніторинг – збір, обробка та аналіз оціночних даних, зокрема шляхом їх порівняння з показниками моніторингу.

Основними завданнями моніторингу є таке :

1. Визначення готовності онлайн-фронт-офісу та офлайн-фронт-офісу до обслуговування осіб, які звертаються.
2. Виявлення процедур надання адміністративних послуг, які потребують оптимізації.
3. Оцінка дотримання процедур надання адміністративних послуг.
4. Визначення рівня задоволеності осіб, які звертаються, якістю надання адміністративних послуг.

Інтернет-опитування – це форма соціологічного дослідження, яке проводиться онлайн через веб-сайти або електронні системи, де відповіді збираються в електронному вигляді. Споживачі адміністративних послуг є основним джерелом інформації.

Існують три основні методи проведення Інтернет-опитувань: через електронну пошту, спеціальні веб-додатки та веб-сторінки.

Метод через електронну пошту є простим: дослідник надсилає анкету респонденту, який відповідає на питання. Однак цей метод має недоліки, зокрема, можливість потрапляння опитування в папку "спам", що може призвести до його непоширення серед учасників.

Для проведення опитування через спеціалізовані онлайн-засоби респондент має активніше брати участь, завантаживши програму для

заповнення анкети. Цей метод дозволяє встановлювати час для відповіді, контролювати доступність питань і забезпечує конфіденційність інформації.

У разі опитування через веб-сторінки респондент заповнює анкету на сайті. Переваги методу – швидкість отримання результатів і можливість створення інтерактивних анкет. Недоліки включають складність формування вибірки та обмежену кількість користувачів мережі.

Прикладом інтернет-опитувань якості послуг у Донецькій області є анкети, що розміщені на сайті Краматорської міської ради за назвою: «Анкета для опитування щодо доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення», «Анкета оцінювання доступності публічних послуг» [61].

Після такої оцінки можна зробити висновки щодо діяльності конкретного органу та професійної кваліфікації його працівників. Якість та надійність зібраної інформації залежать від кількох факторів, таких як: досвід та компетентність аудиторів; рівень їх розуміння принципів системи управління якістю ISO 9001 та області надання послуг; методики оцінки документів і веб-сайту/порталу; навички проведення спостережень та взаємодії, а також здатність об'єктивно та неупереджено оцінити та зафіксувати стан речей. Після завершення аудиту, крім отримання об'єктивної інформації, аудитор має узагальнити позитивні та проблемні аспекти надання послуг і, якщо це можливо, надати рекомендації для вирішення виявлених невідповідностей у наданні послуг. Цей інструмент є комплексним, але водночас суб'єктивним, оскільки він залежить від професійних якостей аудитора [11] від його бажання взаємодіяти з іншими органами влади.

Отже, взаємодія ЦНАП з органами міської ради є багатогранною і охоплює управлінські, функціональні та організаційні аспекти. ЦНАП виступає як основний пункт надання адміністративних послуг громадянам, координуючи свою діяльність з виконавчими органами міської ради, що забезпечує оперативність і високу якість обслуговування. Ключовими напрямками цієї взаємодії є:

1. Організаційне підпорядкування та керівництво з боку департаменту

адміністративних послуг і міської ради.

2. Спільна відповідальність за надання послуг та дотримання термінів розгляду звернень.

3. Автоматизація процесів для підвищення ефективності надання послуг.

4. Сприяння розвитку громади через організацію додаткових заходів і надання супутніх послуг [17, с.518].

Такий підхід забезпечує ефективну координацію між ЦНАП і виконавчими органами, що сприяє покращенню якості послуг і зручності для мешканців громади. Проте, незважаючи на тривалий процес функціонування ЦНАПів та значний етап впровадження децентралізації й цифровізації в нашій державі маємо низку проблем у сфері надання адмінпослуг, про які мова йтиме у наступному підрозділі магістерської роботи.

2.2 Аналіз якості адміністративних послуг, які надаються органами публічної влади в Донецькій області

Під якістю послуги розуміється сукупність властивостей, що зумовлюють її здатність задовольнити певні потреби клієнтів.

Процес визначення та оцінки якості послуги на відміну від оцінки якості товару набагато складніший. Важко виміряти якість послуги, оскільки її невловимість має на увазі відсутність таких фізичних параметрів, як продуктивність, функціональні характеристики, вартість ремонту, які зазвичай використовуються як вихідні дані для подальшого аналізу. Наприклад, набагато складніше дійти згоди щодо якості стрижки, ніж щодо якості фена.

Невіддільність процесу виробництва та споживання означає, що якість послуги має визначатися на основі цих двох процесів: надання послуги та фактичне сприйняття результату споживачем. Також якість послуги багато в

чому залежить від характеру взаємодії персоналу та споживача, від професійної підготовки працівника, його особистісних особливостей та миттєвого настрою (стану).

Три роки тому Україна на рівні центральних органів державної влади затвердила певні вимоги до публічних послуг. Так, працівники офлайн-фронт-офісу повинні дотримуватися таких основних вимог під час обслуговування суб'єктів звернення:

- 1) привітність та ввічливість;
- 2) компетентність;
- 3) мова та лексика;
- 4) конфіденційність;
- 5) індивідуальний підхід;
- 6) поведінка в нестандартних та конфліктних ситуаціях;
- 7) акуратність і точність;
- 8) чітке виконання посадових обов'язків;
- 9) недопущення дискримінації;
- 10) зворотний зв'язок;
- 11) забезпечення комфортного перебування в офлайн-фронт-офісі;
- 12) забезпечення фізичної, інформаційної та цифрової безбар'єрності отримання послуг особами з інвалідністю;
- 13) використання зручних для суб'єктів звернення засобів зв'язку;
- 14) охайний зовнішній вигляд;
- 15) послідовність дій під час обслуговування [77].

Перші результати моніторингу якості послуг, які надаються центрами «Дія» (це універсальні платформи, що пропонують весь необхідний спектр послуг для громадян в одному місці) у 2024 році дають можливість аналізувати послуги за кількома напрямками.

Відвідувачі центрів «Дія» можуть скористатися основними послугами:

- адміністративні послуги;
- консультації щодо онлайн-сервісів;

- зони самообслуговування;
- консультації для бізнесу (Дія.Бізнес).

Поточного року було проведено моніторинг якості послуг, які надавалися цими центрами по всій території України, і результати дають можливість узагальнити інформацію про недоліки надання послуг і обґрунтувати напрямки підвищення якості адмінпослуг.

На порталі «Дія» створено гід з державних послуг, який дає можливість проаналізувати такі розділи користувачам послуг: 1) захист громадян під час війни; 2) будівництво та нерухомість; 3) транспорт; 4) інтелектуальна власність; 5) діяльність бізнесу та громадських формувань; 6) інформатизація, космос та електронні довірчі послуги; 7) освіта, спорт та туризм, культура та релігія; 8) соціальний захист; 9) громадянство та міграція; 10) безпека життєдіяльності; 11) зовнішньоекономічна діяльність; 12) професійна діяльність; 13) фінанси і податок; 14) ветеранам війни; 15) сільське господарство; 16) земля та екологія; 17) захист та охорона; 18) виробництво та обіг окремих видів продукції; 19) паливно-енергетичний комплекс та водопостачання. Кожна рубрика дає перелік адмінпослуг, які користувач може отримати онлайн.

Через центри «Дія» доступні додаткові сервіси:

- безкоштовна правова допомога;
- послуги пошти;
- банківські послуги;
- оплата комунальних платежів;
- прийом громадян головою територіальної громади;
- коворкінг-простір;
- кафе або кавовий автомат.

Розглянемо деякі результати моніторингу якості надання послуг у Донецькій області. Вони також представлені на сайті порталу «Дія» у вигляді рисунків і таблиць. Цей рік став першим для системного аналізу якості послуг (табл.2.1).

Таблиця 2.1 – Результати моніторингу якості адмінпослуг у Донецькій області у 2024 році

Показник	Кількість	Приріст, %
Мережа ЦНАП	40	0
Мережа територіальних підрозділів	3	50
Мережа віддалених робочих місць	44	0
Староста	9	0
Мережа мобільних ЦНАП	7	0
Безбар'єрність		
Пандус	49	6
Сходи з поручнями	47	6
Безперешкодний доступ до приміщення	5	89
Санітарна кімната	22	12
Обслуговування осіб з порушенням зору		
Інформаційна табличка збільшеним шрифтом	3	0
Внутрішні таблички контрастним шрифтом	3	0
Інформаційна табличка шрифтом Брайля	3	0
Контрастне маркування сходів	5	17
Аудіо показник при вході	2	0
Інфомати з функцією збільшеного шрифту	0	0
Обслуговування осіб з порушенням слуху		
Відеоперекладач жестової мови	18	13
Візуалізація інформації на дисплеях	1	0
Підсилення звуку в інфоматах	0	0
Супутні послуги		
Wi-Fi	26	4
Комп'ютери з доступом до порталу «Дія»	15	7

На порталі «Дія» можна також дізнатися, що в центрах відбувається зв'язок з різними реєстрами, такими як: РТГ (ДМС), реєстр нерухомості, реєстр ДРАЦС, РПЗМ, ЄДР, земельний кадастр, демографічний реєстр, РТГ (відомчий).

У спеціалізованих центрах забезпечуються різноманітні способи для оплати адмінпослуг. Серед них – банківський термінал, POST - термінал, відділення банку.

Розглянемо якість адміністративних послуг, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Дружківка розроблено відділом надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дружківської міської ради.

Так, Відділом надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дружківської міської ради з 29 листопада 2022 року розпочато повноцінну роботу. У відділі значиться 6 штатних одиниць: начальник відділу та 4 адміністратора, 1 працівник з благоустрою, інші співробітники частково звільнились або знаходяться у відпустках без збереження заробітної плати або відсутні з нез'ясованих причин/інших причин.

Розпорядженням начальника Дружківської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області від 22 травня 2023 року № 53 «Про затвердження Положення відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дружківської міської ради», затверджено Перелік адміністративних послуг, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Дружківки та становить 129 адміністративних послуг: послуги у сфері реєстрації місця проживання, єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, реєстрації нерухомого майна, будівництва, архітектури, реєстрації актів цивільного стану населення, земельних відносин, соціальні та паспортні послуги, відносно пошкодженого майна, електронна публічна послуга є – Відновлення, послуги місцевого рівня та дозвільного характеру.

Станом на 22 квітня 2024 року відділом опрацьовано 2117 адміністративних послуг (193 послуги за тиждень, у порівнянні з попереднім

періодом минулого року – більше на 1117 адміністративних послуг), а саме:

- реєстрація бізнесу – 50 адміністративних послуг;
- реєстрація права власності – 286 адміністративних послуг;
- соціальні послуги – 16 адміністративних послуг;
- архітектури – 6 адміністративних послуг;
- інформація щодо пошкодженого майна – 9 адміністративних послуг;
- «Відновлення» – 10 адміністративних послуг;
- реєстрація/зняття місця проживання – 899 адміністративних послуг;
- послуги управління житлово – комунального господарства – 5 адміністративних послуг;
- довідки та витяги з реєстрів – 409 адміністративних послуг;
- витяги з ДЗК – 60 адміністративних послуг;
- видача копій розпоряджень – 1 адміністративна послуга;
- послуги ДРАЦС – 366 адміністративних послуг.

Звернулись особисто 2076 осіб, за довіреністю 37 осіб. З використанням поштового сервісу – 4 звернення.

Таблиця 2.2 – Динаміка наданих адмінпослуг у м. Дружківка Донецької області

		платність
2023 рік	4962	138186,98
2024 рік	2157	57207,58

У результаті надання платних адміністративних послуг до бюджету Дружківської міської територіальної громади Краматорського району Донецької області залучено понад 56,4 тис. грн.

Адміністраторами відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дружківської міської ради надаються кваліфіковані консультації, щодо отримання адміністративних послуг різного напрямку, на постійній основі.

Станом на 22 квітня 2024 року, заяви про надання компенсації за пошкоджені об'єкти нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації проти України, за Державною програмою «Відновлення», були оброблені наступними відділами/управліннями:

- ЦНАП – 36 заяв;
- УСЗН – 19 заяв;
- УЖКГ – 28 заяв.

З початку року 83 заяви (з початку дії програми 294 заяви) за Державною програмою «Відновлення».

Компенсація за ушкоджене майно, з початку дії програми, склала 12 789 063,98 мільйонів гривень.

Компенсація за зруйноване нерухоме майно спричинених бойовими діями оброблено 16 заяв: сформовано житлові сертифікати за 8 заявами на загальну суму 11 545 317,00 мільйонів гривень, а 8 заяв були зареєстровані в реєстрі помилково. Усі заяви за зруйноване майно оброблені ЦНАПом.

З початку дії програми «Відновлення», отримувачами компенсації реалізовано 3 житлових сертифікати.

24 квітня 2024 року у приміщенні ЦНАПу відбулося перше складання актового запису про шлюб.

Таблиця 2.3 – Динаміка наданих адмінпослуг у м. Дружківка Донецької області

Місяць	2023	2024	різниця
січень	154	543	389
лютий	240	537	297
березень	257	533	276
квітень	349	544	195
травень	365		
червень	457		
липень	386		
серпень	445		
вересень	540		
жовтень	569		
листопад	616		
грудень	584		

Основною підставою, окрім Основного Закону і міжнародних актів України для адміністративних послуг у м. Дружківка Донецької області є низка законодавчих актів. До цієї групи законодавчих актів доцільно віднести закони України: «Про публічні електронні реєстри», «Про електронні довірчі послуги», «Про адміністративну процедуру» тощо.

Самостійну групу нормативно-правових актів, які визначають загальні засади публічно-сервісної діяльності у м. Дружківка Донецької області, становлять акти Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, які визначають окремі аспекти реалізації останніми процедури надання адміністративних послуг.

Серед актів Президента України, які визначають публічно-сервісну діяльність ДПС України, доцільно виокремити укази Президента України від 5 травня 2011 року 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» тощо.

Окрім законодавчих актів урядом прийнято сотні постанов, які відносяться до різних питань надання адміністративних послуг. Останніми постановами є такі «Про функціонування Реєстру публічних електронних

реєстрів», «Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності», «Про схвалення методичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”» [68; 91; 120].

Спеціальним законодавством регулюється процедура надання послуг соціального характеру через органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг. Наказом Міністерства соціальної політики України рекомендується утворювати структурний підрозділ з питань соціального захисту населення обласної, Київської, Севастопольської міської державної (військової) адміністрації (далі - Департамент) головою (начальником) обласної, Київської, Севастопольської міської державної (військової) адміністрації. Такий департамент підпорядковується голові (начальнику) обласної, Київської, Севастопольської міської державної (військової) адміністрації та є підзвітним і підконтрольним Мінсоцполітики та координується Нацсоцслужбою в межах повноважень, визначених Положенням про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 р. № 783 “Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України” (зі змінами).

Методичні рекомендації, які затверджено наказом Мінсоцполітики, підготовлено відповідно до положень Конституції України, Закону України “Про місцеві державні адміністрації”, Закону України “Про правовий режим воєнного стану”, інших законів України, постанов Кабінету Міністрів України від 12 березня 2005 р. № 179 “Про упорядкування структури апарату центральних органів виконавчої влади, їх територіальних підрозділів та місцевих державних адміністрацій” (зі змінами), від 18 квітня 2012 р. № 606 “Про затвердження рекомендаційних переліків структурних підрозділів обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної в мм.

Києві та Севастополі державних адміністрацій” (зі змінами), від 26 вересня 2012 р. № 887 “Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації” (зі змінами), з метою забезпечення єдиного методологічного підходу до розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних (військових) адміністрацій [76].

Положення про структурний підрозділ соціального захисту населення рекомендується затверджувати головою (начальником) відповідної місцевої державної (військової) адміністрації за поданням керівника структурного підрозділу соціального захисту населення.

Ураховуючи викладене, нормативно-правовий масив, який містить правові норми, які регламентують здійснення публічно-сервісної діяльності як функції публічної адміністрації систематизують на певні групи. Так перелік груп нормативно-правових актів, які визначають правове регулювання публічно-сервісної діяльності з реалізації державної політики представлений такими актами:

1. Основні закони України та правові норми, які визначають засади функціонування усіх державних установ.
2. Міжнародні правила, які визначають необхідність демократичних змін та стандарти надання публічних послуг державними органами взагалі.
3. Документи стратегічного характеру, такі як стратегії, концепції та програми, що визначають основи для розроблення державної політики загалом та в сфері публічно-сервісної діяльності зокрема.
4. Рішення уряду та президента, які визначають процедурні аспекти реалізації публічно-сервісної діяльності в рамках державної політики.
5. Нормативні акти центральних органів влади, які визначають діяльність, спрямовану на реалізацію різних державних політик.
6. Нормативні та індивідуальні документи органів місцевого самоврядування.

Таблиця 2.4 – Динаміка наданих адмінпослуг у м. Дружківка Донецької області

Сфера надання адмінпослуг	Кількість
бізнес	50
право	298
соціальні	16
архітектура	7
інф. щодо ПЗМ	9
Заява є-Відновлення	11
РТГ	911
УЖКГ	5
довідки	416
витяг з ДЗК	61
Видача копій розпоряджень	1
ДРАЦС	372
Всього	2157

Найбільш важливим напрямком покращення порядків надання адмінпослуг військовими цивільними адміністраціями та іншими органами публічної влади є подальша цифровізація управлінських процесів, яка відбувається засобами надання е-сервісів та е-послуг. Сьогодні створено такі елементи е-кабінету: 1) кабінет для бізнесу; 2) кабінет для громадянина; 3) кабінет особи-нерезидента; 4) кабінет посадової особи ЦОВВ; 5) кабінет інспектора, який має такі складники: кабінет очима платника (контакт-цент); кабінет працівника підрозділу контролю за підакцизними товарами.

Розглянутий приклад організації роботи органів публічної влади з надання як адміністративних, так і інших публічних послуг демонструє модель ефективної взаємодії ЦНАПів з ОДВ та ОМС. Разом із тим приклад викриває низку проблем як фінансового забезпечення ЦНАПів у Донецькій області, так і забезпечення високого рівня якості послуг, що надаються різними органами публічної влади.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ

3.1 Актуальні вимоги до розташування ЦНАПів України

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) з точки зору споживача адміністративних послуг – це таке місце (будівля, приміщення, орган влади), де різні групи громадян можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах.

У державі сформоване достатнє нормативно-правове поле для діяльності системи надання адміністративних послуг. На думку А. Ангел існує брак закону України «Про адміністративний збір», що встановить правові принципи стягнення адміністративного збору, платників, розміри ставок адміністративного збору, порядок сплати, звільнення від сплати й повернення адміністративного збору. Відсутність на рівні законодавства трактування терміну «стандарт адміністративної послуги» й розмір ставки адміністративного збору зумовлюють корупційні ризики в ході надання адміністративних послуг як органами влади, так і органами місцевого самоврядування [3, с.285-286].

Аналіз позицій А.Ангел дає підстави стверджувати, що авторка недостатньо знайома з положеннями Закону України «Про адміністративну процедуру» [120], в якому належним чином регулюються відносини органів виконавчої влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб'єктів, які відповідно до закону уповноважені здійснювати функції публічної адміністрації, з фізичними та юридичними особами щодо розгляду і вирішення

адміністративних справ шляхом прийняття та виконання адміністративних актів. Такими відносинами є стосунки щодо надання адміністративних послуг.

Належне надання адмінпослуг ЦНАП включає такі блоки питань:

1. БАЗОВІ ПОСЛУГИ

Повний перелік базових послуг, тобто наявність у ньому найважливіших для громадян адміністративних послуг.

2. ГНУЧКИЙ ГРАФІК

Розширені та орієнтовні на різні групи громадян прийомні години, в тому числі робота без перерв / у «обідній час», щонайменше один з днів на тиждень у вечірні години (до 20.00), за можливості – прийом громадян також у суботу.

3. ВІДКРИТІСТЬ

Комфортне, інклюзивне та безбар'єрне для відвідувачів приміщення і НЕкабінетна система обслуговування, котра облаштована за принципами «відкритого простору», де всі знаходяться в одній кімнаті (залі) або кількох великих кімнатах, що сприяє максимальній прозорості процесу надання адміністративних послуг.

4. МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ «СУПУТНИХ ПОСЛУГ»

Насамперед, це банківське / касове обслуговування – внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП.

У громадах, які складаються з кількох населених пунктів (а саме такими є об'єднані територіальні громади), увага має приділятися не лише центральному (основному) офісу ЦНАП, а й забезпеченню територіальної доступності послуг через територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів в т.ч., – мобільний ЦНАП, пересувні робочі місця («виїзний адміністратор»), залучення старост до надання послуг тощо.

ЦНАП – це не лише місце, де кожен мешканець незалежно від віку, статі, релігії чи соціального становища має можливість зустрітися з представниками публічного сектору. Кожен Центр – це також платформа для зустрічей місцевих мешканців один з одним, де вони мають змогу обговорити потреби

громади та організацію громадських ініціатив з розвитку місцевої демократії у відкритому та комфортному середовищі.

Для розташування ЦНАП, як правило, обирається основна адміністративна будівля громади – приміщення місцевої ради, її виконавчих органів. Цей підхід забезпечує впізнавальність будівлі для громадян, а також зручність для влади в частині взаємодії з бек-офісними підрозділами.

У разі створення спільного ЦНАП громади з райдержадміністрацією, центр якої є і районним центром, чи у разі наявності кращої інфраструктури для ЦНАП у такій райдержадміністрації – для цілей ЦНАП громади може бути обране приміщення райдержадміністрації.

5. ВІДКРИТИЙ ОФІС ТА НЕКАБІНЕТНА СИСТЕМА

Некабінетна система обслуговування об'єднує відвідувачів з працівниками ЦНАП у відкритому просторі та створює комфортні та прозорі умови для надання і отримання адміністративних послуг.

Така система носить назву «відкритого простору» та передбачає перебування працівників та відвідувачів ЦНАП в одній кімнаті або ж у кількох великих залах незалежно від кількості робочих місць у ЦНАП та його розміру.

При вдосконаленні умов надання адмінпослуг в ЦНАП Донецької області доцільно враховувати 8 правил розташування ЦНАП у громаді:

1. ЗАГАЛЬНІ КРИТЕРІЇ ДО ВИБОРУ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

У разі, якщо адміністративне приміщення місцевої ради з різних причин (відсутність великої зали на першому поверсі; наявність несучих перегородок, які не дозволяють об'єднати існуючі кабінети у єдиний відкритий простір тощо) не може бути облаштоване для ЦНАП, то для цих цілей можна обрати інше приміщення, бажано комунальної або державної форми власності. Це можуть бути колишні клуби, бібліотеки, спортзали.

При виборі приміщення необхідно враховувати його загальний стан, зокрема, наявність і стан системи водопостачання, каналізаційної системи, системи опалення, стан стін, підлоги, вікон, електромережі, пандусу, даху, фасаду.

Якщо у громаді немає жодного підходящого приміщення для ЦНАП, або є таке, що потребує неадекватних інвестицій у його модернізацію, то може плануватися нове будівництво для ЦНАП.

2. ТРАНСПОРТНА ДОСТУПНІСТЬ

Для вибору місця розташування ЦНАП необхідно враховувати критерії зручної територіальної доступності та безпеки. Для цього обирається, як правило, центральна частина населеного пункту зі зручною доступністю громадського транспорту, приватного автотранспорту. На прилеглий до ЦНАП території облаштовуються місця для безкоштовного паркування автомобілів та інших видів транспортних засобів, зокрема велосипедів.

При плануванні прилеглої території необхідно забезпечити можливість проїзду спецавтотранспорту (пожежної машини, машини швидкої допомоги, поліції тощо).

3. ОБЛАШТУВАННЯ ПРИЛЕГЛОЇ ТЕРИТОРІЇ

На майданчику біля входу до приміщення рекомендується облаштувати зону очікування та відпочинку з лавками для сидіння, урнами для сміття, ліхтарями.

Прилегла територія має бути освітлена та може бути оснащена системою відеонагляду. За можливості прилегла територія повинна бути озеленена.

4. БЕЗБАР'ЄРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ

Дуже важливо розташувати ЦНАП поблизу зупинок громадського транспорту або ж можна зробити додаткову зупинку. Шлях від зупинки до приміщення Центру має бути безперешкодним для осіб з інвалідністю та батьків із дітьми у візочках.

5. ВИДИМІСТЬ ЦНАП

Необхідно забезпечити інформування громадян про місце розташування ЦНАП відповідною вивіскою, покажчиками та вказівними знаками. Підбір кольору таких знаків має бути в узгодженій кольоровій гаммі з місцевою символікою громади та/або в національних кольорах України.

6. ЕКОЛОГІЯ ТА КОМУНІКАЦІЇ

При виборі земельної ділянки, у разі нового будівництва для ЦНАП, необхідно забезпечувати збереження природного середовища. Також враховується можливість підключення до систем водопостачання, каналізації, теплових мереж, електропостачання.

7. ЗБЕРЕЖЕННЯ АРХІТЕКТУРИ ТА ВРАХУВАННЯ БУДІВЕЛЬНИХ І САНІТАРНИХ НОРМ ТА ПРАВИЛ

При виборі та визначенні розміру земельної ділянки під нову будівлю необхідно виходити з раціональної площі ЦНАП. Площа ЦНАП залежить від кількості робочих місць та допоміжних приміщень. Так в середньому, для 8 - 12 робочих місць площа ЦНАП може складати близько 130 - 150 кв. м. Розміщення та орієнтація будівлі ЦНАП на ділянці повинні відповідати вимогам освітлення та захисту від шуму.

При проектуванні нової будівлі або виконанні зовнішніх робіт необхідно врахувати загальний архітектурний ансамбль навколишніх будівель та вимоги органів місцевої влади до оформлення фасадів.

При розробці проектно-кошторисної документації на нове будівництво, ремонт, реконструкцію приміщень для ЦНАП необхідно врахувати чинні державні будівельні та санітарні правила і норми.

8. ПЕРСПЕКТИВА СТІЙКОГО РОЗВИТКУ ГРОМАДИ

ЦНАП не можна створювати за рахунок (на шкоду) інших соціально важливих об'єктів. Зокрема, не рекомендується використовувати приміщення бібліотек, дитячих гуртків тощо для розміщення ЦНАП, якщо це зашкодить їх діяльності або немає чіткого плану, куди перемістити ці об'єкти. ЦНАП має бути доступним для всіх груп мешканців (чоловіків і жінок; людей з інвалідністю; людей, які користуються різними видами транспорту, зокрема громадським транспортом, велосипедами, автомобілями тощо). Інфраструктуру ЦНАП не можна ізолювати від інших публічних закладів, що знаходяться у цій же будівлі. Наприклад, туалетною кімнатою можуть користуватися всі відвідувачі.

Напрями вдосконалення порядків надання адміністративних послуг державними органами України стосуються різних сфер.

По-перше, слід удосконалити сферу оцінки якості наданих послуг. Для цього пропонується впроваджувати в діяльність ЦОП, сервісних центрів МВС методику проведення моніторингів, характерні риси яких описано в попередньому розділі роботи.

Після проведення аналізу існуючої методології оцінки ефективності діяльності органів публічної влади в Україні, Н.Носань, М.Кусяка виявили кілька недоліків, серед яких основними є наступні [60]:

- бажання органів місцевого самоврядування обмежується формальним досягненням показників, а не спрямоване на поліпшення продуктивності їхньої роботи (прямує до «роботи за показниками»);
- стандартизована методологія, яка не враховує особливості розвитку конкретних місцевих громад;
- негативні причинно-наслідкові зв'язки між показниками оцінки ефективності.

Ці висновки науковців мають своє підтвердження в роботі органів державної влади на місцях, а також органів місцевого самоврядування.

Вимірювання результатів служать основою для прийняття рішень щодо фінансування та оцінки ефективності фінансових вкладень. Оцінка ефективності заходів може бути проведена на основі динаміки показників. У такому випадку Терлецький пропонує отримати лише числові дані, такі як відсоток задоволених чи незадоволених громадян. Для об'єктивного висновку на основі результатів анкетування важливо враховувати як кількісні, так і якісні показники [102, с.225]. Тому державні службовців, які розроблятимуть інструменти оцінювання якості адміністративних та електронних послуг, будуть стикатися з такими проблемами:

- відсутність єдиної бази даних про адміністративні та електронні послуги;
- відсутність автоматизації процесів управління людськими ресурсами;
- недостатність функцій моніторингу результативності діяльності ДПС та

МВС;

– низький рівень організації навчання державних службовців, інших працівників державних органів з питань використання інформаційної системи, оцінювання якості наданих послуг.

По-друге, для підвищення рівня професійної компетентності працівників ДПС та МВС, що впроваджуватимуть систему моніторингу, доречним буде вивчення теорій якості.

Такі науковці, як: Л.Акімова, І.Бригілевич, С.Весперіс, О.Штефан та інші – [2; 11; 13; 118] обґрунтували можливість проведення моніторингу не лише у ЦНАП, а і в інших органах влади. Сьогодні таку діяльність розпочато за допомогою порталу «Дія».

Для впровадження таких методик слід забезпечити спеціальними програмами підвищення кваліфікації державних службовців територіальні управління ДПС, а особливо – службовців, які працюють у ЦОП. Враховуючи вузьку спеціалізацію підвищення рівня професійної компетентності працівників податкових органів, вважаємо доцільним на базі Державного податкового університету (м.Ірпінь) проводити підготовку спеціалістів, які забезпечуватимуть процес оцінки якості адмінпослуг в регіонах України. Такі спеціальні програми підвищення кваліфікації мають враховувати специфіку надання адмінпослуг податковими органами та напрямку міжнародної взаємодії податкових органів у межах Європейського Союзу.

Порядок визначення спроможності ЦОП зображено на рис.3.1.

Наведений порядок можна застосовувати до ЦОП. Виходячи з такого аналізу можна виділити низку проблем, основними з яких є такі:

1) декларативність певних положень вітчизняної нормативно-правової бази, заяв провідних політиків та державних діячів;



Рис. 3.1 – Порядок визначення спроможності ЦОП

2) соціально-економічні труднощі в державі, які відображаються на реформі державного управління, коли об'єктивно складно забезпечити реалізацію певних прав та свобод людини;

3) морально-етичні проблеми стосовно належного формування ціннісних орієнтирів для молодих державних службовців, які не розуміють антикорупційного законодавства і нерідко останні допускають конфлікт інтересів.

По-третє, слід більше уваги приділити порядку реалізації принципу доброчесності в органах державної влади.

Встановлення принципу доброчесності вимагає спільних зусиль не тільки з боку посадових осіб, але й з боку громадськості та законодавця. Якісне законодавство є ключовим фактором для закріплення та дотримання принципу доброчесності.

Принцип доброчесності у сфері державної служби включає в себе такі основні аспекти:

1. Реалізація принципу в державній службі, яка включає в себе публічну, професійну та політично нейтральну діяльність для виконання завдань держави.

2. Підґрунтям доброчесності є набір моральних та етичних норм, які впливають на виконання посадовими особами своїх обов'язків і встановлюють рамки їхньої діяльності.

3. Прямий зв'язок між доброчесністю та антикорупційною політикою, яка спрямована на запобігання корупційним порушенням.

4. Нормативне врегулювання принципу доброчесності, що відображається у законодавстві та забезпечує загальний характер та стабільність цього принципу.

5. Універсальний характер принципу, який повинен дотримуватись всіма посадовими особами на різних рівнях державних органів.

6. Врахування соціально-економічних умов розвитку суспільства та політичних та ідеологічних змін у державі.

7. Принцип доброчесності передбачає відданість державних службовців захисту громадських інтересів та відмову від особистих інтересів під час виконання своїх службових обов'язків [40, с.424].

По-четверте, вимагають упорядкування інформаційні системи, реєстри та форми, якими користуються працівники державних органів, які надають адмінпослуги.

Україна уже пройшла етап розробки нормативного забезпечення механізмів надання адміністративних послуг, результатом якого стало ухвалення Закону № 5203. Розпорядженням КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р було затверджено перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центри надання адміністративних послуг [22]. Цілком зрозуміло, що це

тільки перші кроки на шляху створення нормативних, організаційних, інституційних та економічних механізмів надання якісних – орієнтованих на європейські стандарти якості – адміністративних послуг.

У Статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено перелік принципів, на яких базується державна політика [72]. Цей перелік доречно доповнити принципом субсидіарності, який у європейській практиці застосовується на всіх рівнях публічного управління та означає, що публічна послуга має надаватися громадянину на найближчому до нього управлінському рівні, а вищий управлінський рівень долучається до процесу надання такої послуги тільки у тому разі, якщо це виправдано з урахуванням економічності, ефективності та зручності для громадянина. Проведення політики децентралізації та застосування принципу субсидіарності дозволяє створити умови для надання адміністративних послуг кращої якості, адже тепер за організацію цих послуг у повному обсязі відповідатимуть місцеві органи публічної влади.

Досвід зарубіжних країн стає зразком для подальшої цифровізації надання адміністративних послуг державними податковими інспекціями в Україні.

Визначимо позитивні та негативні сторони введення електронного урядування в системі оподаткування, наслідком чого стало впровадження електронних послуг.

Переваги користування електронними послугами України:

1. Швидкість; суттєва економія часу.
2. Економія зусиль і можливість уникнути дискомфорту (через черги, бюрократію).
3. Виключення або скорочення впливу людського фактора.
4. Більше безпеки для здоров'я завдяки обмеженню соціальних контактів – це актуально, враховуючи поточну епідеміологічну ситуацію.
5. Економія зусиль і можливість уникнути дискомфорту (через черги, бюрократію).

6. Зручність: можна користуватися в будь-якому місці, в будь-який час; завдяки застосунку «Дія» немає потреби постійно носити документи з собою (наприклад, водійське посвідчення чи ID, який легко загубити).

Попри зазначені переваги електронних послуг виникають і загрози, що негативно впливають на процес управління.

Недоліки користування електронними послугами:

1. Складнощі при отриманні закордонного паспорта: важко виявити вільний інтервал часу (іноді це було можливим тільки вночі) під час запису до електронної черги; додаткове очікування в живій черзі.

2. Недоступність внутрішнього паспорта і водійського посвідчення у «Дії», якщо ці документи старого зразка.

3. Обов'язок особистого візиту з паперовими документами, навіть при передбаченому заповненні електронних форм, наприклад: 1) звернення до Пенсійного фонду; 2) отримання прописки для підтвердження документів; 3) подача документів у Центр зайнятості; 4) оформлення субсидії тощо.

4. Технічні проблеми при користуванні послугами [30, с.39].

Наведені напрямки поліпшення порядків надання адміністративних послуг не є вичерпними.

3.2 Підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернення з урахуванням зарубіжного досвіду

Найкращий іноземний досвід оцінки якості адміністративних послуг демонструє, що головним чинником у врахуванні діяльності адміністративних органів є відповідність очікуванням користувачів. Для цього широко використовуються методи соціології. Водночас досягається подвійна мета: з одного боку, отримується сама оцінка, а з іншого боку, це надає можливість адаптувати стандарти надання адміністративних послуг. У цьому випадку під

час проведення оцінки якості послуг відповідно до потреб чи очікувань користувачів можна отримати два можливі варіанти результатів.

З одного боку, споживачі висловлюють оцінку роботи службовця та адміністративного органу, коли розглядають питання, наприклад, щодо поваги до особи споживача. У цьому випадку оцінка базується на суб'єктивних аспектах, пов'язаних з міжособистісними відносинами. З іншого боку, можна отримати відгук на стосовно встановлених стандартів. Наприклад, споживачам може не влаштовувати режим роботи, час очікування або процес обслуговування. В такому випадку існують можливості для внесення корективів до окремих положень правил, регламентів, вимог тощо [50, с.38].

Дослідження, проведене у два етапи – до війни (листопад–грудень 2021) і під час війни (липень–серпень 2023), виявило кілька ключових аспектів. По-перше, місцеві органи влади не публікують оцінку впливу своїх рішень щодо публічних послуг на своїх вебсайтах чи сторінках у соціальних мережах. По-друге, опитування про якість послуг здебільшого проводяться в ЦНАПах, з мінімальним залученням місцевої влади. По-третє, з відкритої інформації на офіційних сайтах важко зрозуміти, які програми та заходи для покращення якості послуг реалізуються на рівні територіальних громад. Це ускладнює розуміння, як влада координує взаємодію з бізнесом та громадськістю для поліпшення якості життя. Важливо зазначити, що вибірка дослідження обмежена лише 60 веб-сайтами, що не дає змоги зробити загальні висновки для всіх громад України [12, с.46].

Наведені вище результати досліджень свідчать про необхідність удосконалювати інструменти дослідження якості адмінпослуг та правові засади надання адмінпослуг.

Показовим є дослідження Т. О. Мацелик, Г. М. Стрияшко щодо правових засад надання адміністративних послуг, які надаються державними службами. Було досліджено десять служб. Для прикладу наведемо висновки стосовно Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Ця служба реально виконує законодавство про

адміністративні послуг. Однак не має чіткого списку таких послуг і порядку надання таких послуг. Тому автори наукової статті пропонують включити в положення завдання щодо надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

Реформа місцевого самоврядування та децентралізації управління, швидкий розвиток цифрових інструментів, прийняття нового законодавства на фоні військових, економічних, енергетичних, соціальних та інших викликів, які сьогодні приймає Україна, зумовлюють розробку нових підходів і у процесі надання адміністративних послуг. Модернізація адміністративних послуг спрямована на підвищення ефективності публічного адміністрування у цій сфері, зменшення корупційних ризиків, запровадження новітніх цифрових технологій та поліпшення доступу громадян до якісних послуг. Це сприятиме розвитку економіки, покращенню інвестиційного клімату та підвищенню довіри до державних інституцій [48, с.331].

За таких стрімких умов розвитку управлінських відносин розробники державних програм і стратегій мають знати чи якісно й ефективно надаються послуги громадянам і юридичними особам.

Світова практика свідчить, що регулярний моніторинг якості одержуваних адміністративних послуг дозволяє виявити переваги споживачів, а також підвищити доступність послуг. У найбільшому ступені питання задоволеності споживачів виявляється на рівні місцевого самоврядування.

У Великобританії, для поліпшення надання адміністративних послуг та зміцнення зв'язку з населенням, використовується система “стандарт роботи з громадянами”. Муніципалітети проводять опитування населення та стежать за якістю послуг та їхньою відповідністю обсягу. Великобританія почала удосконалення надання адміністративних послуг з 1982 року, а з 1993 року публічні органи почали надавати інформацію щодо результатів програм на своїх офіційних сайтах. З 1999 року діяла програма “Модернізація уряду”, яка включала п'ять пріоритетів діяльності, контроль за якими здійснювався громадянами. У країнах ЄС також існують стандарти надання

адміністративних послуг, спрямовані на поліпшення якості та доступності цих послуг. Планується розробити єдиний “Статут державних послуг Європейського Союзу” для країн-членів. Такі стандарти сприяють підвищенню якості та прозорості послуг, як це було продемонстровано у Великобританії, де строк видачі посвідчень осіб скоротили на 75%, а служба зайнятості підвищила кількість пропонованих робочих місць на 40% при зменшенні ресурсів на 2-3% щорічно. У 2004 році Європейська Комісія впровадила “Білу книгу про послуги, що становлять спільний інтерес”, яка регулює роль ЄС у сприянні наданню високоякісних та доступних послуг всім громадянам ЄС [62].

За національним законодавством оцінка рівня задоволеності суб’єктів звернення включає:

1. Оцінку досягнення показників задоволеності та його складових.
2. Оцінку рівня дотримання вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг, включаючи вимоги до якості обслуговування, затверджені Мінцифрою, які не включені до показників задоволеності суб’єктів звернення.
3. Оцінку рівня задоволеності суб’єктів звернення, що може бути внутрішньою або зовнішньою.
4. Внутрішню оцінку, що проводиться суб’єктами надання адміністративних послуг та центрами надання адміністративних послуг.

Оцінка здійснюється за різним показниками, до яких, приміром, можна віднести роботу бек-офісу (організація надання послуг), а це включає взаємодію органів влади шляхом: 1) передачі документів у паперовому вигляді або 2) впроваджено електронний документообіг. За вибір другого показника передбачено більше балів, ніж за перший.

Зовнішня оцінка проводиться стосовно суб’єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг суб’єктами моніторингу, технічним адміністратором Порталу Дія та органами, які здійснюють моніторинг.

Різні інструменти для оцінки якості можуть упроваджувати у свою роботу суб'єкти управління.

Збір даних для оцінки рівня задоволеності може проводитися за допомогою опитування, одержання відгуків та пропозицій, а також перевірки удаваним суб'єктом звернення в рамках соціологічних або маркетингових досліджень.

Досить часто такі соціологічні та маркетингові дослідження проводяться громадськими об'єднаннями за кошти міжнародних донорів або за рахунок міжнародної технічної допомоги.

Закупівля послуг для оцінки рівня задоволеності може здійснюватися суб'єктами моніторингу, органами, які беруть участь у моніторингу, а також технічним адміністратором Порталу Дія відповідно до законодавства [70].

Наведені положення чинного законодавства цілком відповідають політиці ЄС, яка ґрунтується щодо надання послуг на таких принципах:

1. Партнерство між органами державної влади та громадянами у контролі за якісними послугами.
2. Збереження конкурентного середовища в сфері надання державних послуг.
3. Забезпечення загального доступу на однакових умовах.
4. Забезпечення високого рівня якості та безпеки наданих послуг.
5. Дотримання прав споживачів в контексті прав людини.
6. Моніторинг та оцінка продуктивності та ефективності.
7. Визнання та повага до різноманітності послуг і ситуацій.
8. Забезпечення прозорості та правової визначеності в наданні послуг суб'єктами публічного адміністрування [133].

На офіційному сайті з метою підвищення якості надаваних адміністративних послуг Франції, Департаментом транспорту, муніципалітету й областей (Department for Transport, Local Government and the Regions) щорічно розробляється й представляється звіт по індикаторам кодексу кращої практики. Для того щоб скласти звіт, кожне міністерство повинне розробити

план оцінки якості своїх послуг. Такий перший план було опубліковано в березні 2000 р. Урядом Франції широко впроваджуються інформаційні технології з надання адміністративних послуг населенню в електронних формах для підвищення оперативності.

Для забезпечення вітчизняної ефективності, результативності та якості надання адміністративних послуг органами державної влади можна використовувати концептуальні підходи, інструменти та моделі, що вже успішно застосовуються у західних країнах [121; 131].

Моделі-підходи включають таке: систему управління якістю (СУЯ) на засадах ISO-9001:2009 та IWA 4:2005; інтегровані системи менеджменту (Integrated Management System, IMC/IMS); модель “BSC” оцінювання діяльності за допомогою системи збалансованих показників (Balanced Scorecard); модель “CAF 2002” оцінювання з позицій результативності та сприяння розвитку (“The Common Assessment Framework”); модель самооцінювання в організаціях за методом Т. Конті (модель “EFQM”) тощо.

Для покращення якості публічних послуг важливим є теоретичне обґрунтування та актуалізація системи оцінки якості та її складових, включаючи об’єкти, критерії, показники і методи оцінки. Особливий інтерес представляє аналіз показників, які враховують якісні та кількісні аспекти, такі як своєчасність, оперативність, доступність, процес оскарження, культура обслуговування та інші показники процесу обслуговування.

Проведене у попередньому розділі аналітична робота стосовно ЦНАПів дає можливість стверджувати, вони за сучасних умов працюють за європейським принципом «єдиного вікна», забезпечуючи зручні та ефективні послуги для громадян і бізнесу. Їх створення допомагає боротися з корупцією та підвищує доступність послуг. Мережа ЦНАП в Україні активно розвивається, адаптуючись до потреб громад, включаючи стаціонарні та мобільні центри. Організація взаємодії між ЦНАП і органами влади залежить від моделі та форми їх діяльності, що визначає рівень автономії та інтеграції в місцеві процеси.

ЦНАП роблять діяльність державних органів більш прозорою і контрольованою, знижують час обробки документів і покращують виконавчу дисципліну, що дозволяє створити єдину систему збору даних. Вони також мінімізують дублювання дій, моніторять процеси надання послуг і сприяють створенню комфортного середовища через цифровізацію та спрощення доступу до послуг.

Незважаючи на досягнення, існують виклики, такі як недостатня цифровізація, обмежений доступ до баз даних, нерівність у доступі до онлайн-послуг, недостатнє фінансування, обмежений контроль за послугами, погана комунікація між громадянами і владою, а також брак ресурсів для інфраструктури і персоналу. Подальший розвиток потребує покращення матеріально-технічної бази, забезпечення фінансування та активної співпраці з міжнародними партнерами. Уніфікація стандартів і автоматизація процесів дозволять покращити якість послуг та забезпечити ефективніше управління на місцях.

ВИСНОВКИ

Написання роботи дало можливість зробити такі основні висновки.

1. Враховуючи соціально-економічні реалії сучасного періоду, нестабільність суспільних відносин, які складаються в ході російсько-української війни, упровадження принципу «paperless» як системоутворюючого фактору в сфері надання адміністративних послуг, приводить до того, що великий масив адмінпослуг надається через смартфон.

2. Проведено аналіз понять «публічна послуга», «адміністративна послуга», «електронна публічна послуга» і виявлено відмінність наведених понять.

3. Встановлено, що існує кілька способів дослідження якості публічних послуг. Наведено в роботі такі: 1) соціологічне дослідження, що є системою послідовних процедур, які мають єдину мету: здобути достовірну інформацію про соціальні явища, процеси, тенденції або конфлікти, що вивчаються. Замовниками таких досліджень зазвичай є громадяни, які прагнуть отримати інформацію про соціальну дійсність. Фокус-групи дозволяють отримати інформацію від мешканців вразливих груп про перешкоди, які заважають їм повноцінно користуватися соціальними послугами. Перелік питань можна доповнювати для глибшого аналізу проблем у різних сферах. Опитування анонімне, але важливо реєструвати учасників із зазначенням їх належності до вразливих груп; 2) інтернет-опитування, яке широко застосовується в системі соціальних послуг у Донецькій області; 3) експертна оцінка; 4) аудит (видами є зовнішній і внутрішній).

4. Оцінка результативності впровадження принципів публічного управління та адміністрування здійснюється через моніторинг, який включає в себе комплексний набір кількісних і якісних показників. Увага спрямована на передумови успішної реформи, такі як відповідні закони, політики, структури та процедури, а також на фактичну реалізацію реформ і подальші

програми.

За законодавством України якість надання адміністративних послуг – це рівень відповідності процедури (процесу) та умов надання адміністративних послуг установленим законодавством вимогам, зокрема Основним вимогам до якості обслуговування суб'єктів звернення, затвердженим Міністерством цифрових трансформацій України, а також принципам, на яких базується державна політика у сфері надання адмінпослуг.

5. Серед критеріїв оцінки якості надання державних (у тому числі адміністративних) послуг виділяють: оперативність, своєчасність, професіоналізм, компетентність, привітність, зручність.

6. Забезпечення фізичних і юридичних осіб якісними адмінпослугами можливе через: 1) упровадження ефективної системи моніторингу якості послуг; 2) спрощення процедур їх надання особливо для прифронтових територій; 3) розширення системи надання послуг через «мобільний ЦНАП» та «виїзних адміністраторів».

7. Проблеми надання адмінпослуг у Донецькій області полягають у тому, що внаслідок збройної агресії на території області працює 33 з 39 ЦНАПів; встановлено відсутність рівного доступу населення до якості адмінпослуг; зростаюча динаміка потреб населення у поліпшенні житлових умов; недосконалість системи попередження та реагування на надзвичайні ситуації; нестача кадрів.

8. Запропоновано уточнити зміст права заявника адмінпослуги з метою провадження конкретного виду господарської діяльності, стосовно яких закон установлює заборону вчинення дій без спеціального повноваження.

9. Зафіксовано виклики розвитку системи надання публічних послуг у Донецькому регіоні. Серед них таке: недостатня цифровізація, обмежений доступ до баз даних, нерівність у доступі до онлайн-послуг, недостатнє фінансування, обмежений контроль за послугами, погана комунікація між громадянами і владою, а також брак ресурсів для інфраструктури і персоналу. Подальший розвиток потребує покращення матеріально-технічної бази,

забезпечення фінансування та активної співпраці з міжнародними партнерами. Уніфікація стандартів і автоматизація процесів дозволять покращити якість послуг та забезпечити ефективніше управління на місцях.

10. Запропоновано такі напрямки підвищення якості адмінпослуг, що надаються органами ДПС: 1) подальший розвиток електронної форми надання адмінпослуг; 2) удосконалення переліку адмінпослуг, які надаються органами ДПС, шляхом включення до нього окремих заявних проваджень, які відповідають ознакам адміністративних послуг (раніше вони були визначені вченими В.Б.Авер'янов та І.Б.Коліушко, В.П.Тимошук) у сфері адміністрування єдиного внеску, а також діяльності щодо надання податкових і митних консультацій; 3) запровадження віртуальних офісів електронних адміністративних послуг органів ДПС; 4) проводити моніторинг оцінки якості послуг, які надаються через ЦОП. Суть моніторингу полягає в постійному отриманні та аналізі інформації щодо діяльності суб'єктів, які надають публічні послуги, з використанням різних методів дистанційного контролю, включаючи спеціальні технічні засоби з функціями аудіо та відеозапису; 5) удосконалення інформаційного забезпечення щодо надання адміністративних послуг; 6) запровадження на основі зарубіжного досвіду послуг щодо надання податкової консультації відносно правомірності планованої операції, передбачається здійснення такої діяльності лише на запит платника податків.

11. Упровадження моніторингу вважаємо необхідним кроком у досягненні якості адмінпослуг не тільки ЦНАПів, а й усіх суб'єктів надання публічних послуг. Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг [65] визначає базові принципи щодо такого моніторингу в ЦНАПах, але він цілком може бути застосований в системі органів юстиції, податкової служби, міграційної служби, сервісних центрів МВС тощо.

12. Впровадження системи оцінювання якості адміністративних сприяє

дотриманню принципів належного врядування в Україні. Це є частиною адаптації європейських стандартів до національної системи, що наближає Україну до статусу члена ЄС, який розвиває концепт клієнтоорієнтованого публічного управління, коли діяльність держави зводиться до надання публічних послуг.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В.Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В.Б. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.
2. Акімова Л. М. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної фіскальної служби України / Л. М. Акімова, С. М. Левчук, О. О.Акімов, О. В.Кузьмін. – Херсон, 2018. – 196 с.
3. Ангел А. А. Законодавче забезпечення у сфері надання адміністративних послуг в Україні. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. № 4 (22). С. 278-291. – URL : [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-4\(22\)-278-291](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-4(22)-278-291)
4. Ангел А. А. Проблеми надання адміністративних послуг в умовах війни. *Матеріали XXXVII-ої Міжнародної науково-практичної конференції*– (07 жовтня 2023 року, м. Ольборг (Данія), дистанційно). – Режим доступу: <http://perspectives.pp.ua/public/site/conferency/conf-37.pdf#page=33>
5. Андресюк Б.П. Місцеве самоврядування в Україні: проблеми і перспективи / Б.П. Андресюк. – Київ : Стилос, 1997. – 223 с.
6. Баранов А. П. Надання адміністративних послуг за принципами належного врядування [Електронний ресурс] / А.П.Баранов // Матеріали науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку публічного управління в контексті євроінтеграції», (19-23 листопада 2018 року) – Режим доступу: http://eurasian-institute.org/erosi/ua/conference/19.11.2018/2_Bararov.pdf.
7. Баранов А.П. Механізми адаптації принципів публічного адміністрування ЄС в систему публічного управління України: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук (доктора філософії) з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. Міжрегіональна академія управління персоналом. — Київ, 2020. – 189 с.
8. Баштанник В. В. Служба і службові відносини в умовах

інституціональних викликів: постановка проблеми наукового дослідження [Електронний ресурс] / В.В.Баштанник // Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. – 2023. – №1. – Режим доступу: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2023.1.1>

9. Башук А. І. Комунікаційні стратегії державної влади в умовах інформаційного суспільства : монографія / А. І. Башук. – Кам'янець Подільський : ТОВ «Друкарня «Рута», 2019. – 584 с.

10. Бортник Н. П. Електронна держава та електронна демократія в умовах формування інформаційного суспільства / Н. П. Бортник // Академічні візії. – 2023. – № 16.

11. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг / І.Бригілевич // Практичний посібник. – Київ, 2017.

12. Вакуленко В., Кондратенко М. Забезпечення якості публічних послуг у територіальних громадах у довоєнний і воєнний час в Україні [Електронний ресурс] / В.Вакуленко, М.Кондратенко // Наукові перспективи (Naukovі perspektivi). – 2023. – №. 9 (39). – Режим доступу: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/6498/6531>

13. Весперіс С.З. Особливості формування і управління якістю послуг / С.З.Весперс // Актуальні питання сталого розвитку економіки. – 2012. – Т. 1. – С. 75–80.

14. Войтович Р. В. Керівник в органах державної влади та місцевого самоврядування / Р. В. Войтович, М. І. Пірен, І. Ф. Надольний. – Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 243 с.

15. Гончарук Н., Прокопенко Л. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук, Л. Прокопенко // Публічне управління: теорія та практика. – 2011. – Т. 1. – С. 26–32.

16. Горобець Н. О. Поняття децентралізації публічної влади в Україні [Електронний ресурс] / Горобець Н. О., Троян О. А., Страшок Є. В. // Юридичний науковий електронний журнал. – 2019. – № 5. – С. 149-152. – Режим доступу: http://www.lsej.org.ua/5_2019/36.pdf.

17. Грищенко В. М. Актуальні питання взаємодії центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління. *Суспільство та національні інтереси*. 2024. №7. С. 511-522. [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2024-7\(7\)-511-522](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2024-7(7)-511-522)
18. Гусаров С.М., Марчук М.І. Вплив децентралізації на швидкість надання адміністративних послуг в умовах війни / С.М.Гусаров, М.І.Марчук // *Право і безпека / Law and Safety*. – 2023. – № 1 (88). – С. 202-212.
19. Деменко О. Є. Зарубіжний досвід адміністрування податків та можливості його використання в Україні [Електронний ресурс] / О.Є.Деменко // *Наше право*. – 2013. – № 7. – С. 189-195. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nashp_2013_7_34
20. Демощенко Г. Основні напрямки правового забезпечення цифрової трансформації в Україні: європейський вимір / Геннадій Демощенко // *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика : матеріали– XII наук.-практ. конф. 17 груд. 2020 р., м. Дніпро ; за заг.ред. Л.Л. Прокопенка*. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. – С.51-54.
21. Державна інформаційна політика : навч. посіб. / заг. ред. В.Б.Дзюндзюка. – Харків: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2012. – 344 с.
22. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523 // *Офіційний вісник України*. – 2014. – № 45. – Ст. 1193.
23. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Перелік від 16.05.2014 № 523-р. – Режим доступу:– <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>.
24. Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України: постанова Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 р. № 783. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/783-2020-%D0%BF#n44>
25. Джафарова О. В. Дозвільна діяльність органів публічної

адміністрації в Україні: питання теорії та практики : монографія. – Харків : Панов, 2015. – 688 с.

26. Джига Т. В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Т. В. Джига ; Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716>

27. Дніпров О. С. Парадигма виконавчої влади в Україні: адміністративно-правовий аспект : автореф. дис. ... д.ю.н. за спеціальністю 12.00.07 / О. С. Дніпров ; Національний університет «Львівська політехніка» Міністерства освіти і науки України. – Львів, 2019. – 43 с.

28. Експертне обговорення проблем законодавчого врегулювання питань встановлення плати за надання адміністративних послуг (18 липня 2023 року). – Режим доступу: <https://hromady.org/ekspertne-obgovorennnya-problem-zakonodavchogo-vregulyuvannya-pitan-vstanovlennya-plati-zanadannya-administrativnix-poslug/> (дата звернення: 23.07.2023)

29. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч., Частина 10: Електронні послуги. – 2017. – С.29.

30. Електронні послуги: досвід, довіра, доступність : звіт за результатами соціологічного опитування дорослого населення та фокус-групових дискусій у 2020 році. [Електронний ресурс] – Режим доступу : file:///D:/%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82.%D1%80%D0%BE%D0%B1_2021-23/%D0%9F%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%86.%D0%9E/Report_KIIS_Ukrainian_18.03.2021.pdf

31. Єдиний державний портал адміністративних послуг. [Електронний ресурс] – Режим доступу : poslugy.gov.ua

32. Жерліцин Д. К. Деякі аспекти практики надання якісних публічних послуг органами влади у США, Великій Британії, Канаді, Польщі, Японії, Швеції, Франції [Електронний ресурс] / Д. К. Жерліцин. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2010-2/doc/5/03.pdf>

33. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / заг. ред. В. Купрія. – Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2017. – 178с.

34. Інформаційна картка № 63: затверджена Наказом Державної податкової служби України від 18.05.2021 № 517. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://tax.gov.ua/data/files/271645.pdf>

35. Касьянова О. М. Експерт в освіті: основні характеристики, методи відбору та оцінювання. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школі : зб. наук. пр. / [редкол.: Т. І. Сущенко (голов. ред.) та ін.]. – Запоріжжя. – 2011. – Вип. 21 (74). – С. 78–86.

36. Клімова С. М. Удосконалення законодавства щодо надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні [Електронний ресурс] / С. М. Клімова // Науковий часопис Національної академії прокуратури України. – 2016. – № 3 (11). – С. 120–129. – Режим доступу : <http://www.chasopysnapu.gr.gov.ua/ua/pdf/11-2016/klimova.pdf> (дата звернення: 8 грудня 2018 р.).

37. Ковбас І. В., Коваль В. О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні / І.В.Ковбас, В.О.Коваль // Юридичний бюлетень. – 2023. – № 29. – С. 236 – 243. DOI <https://doi.org/10.32850/LB2414-4207.2023.29.27>

38. Коліушко І. Б. Адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади та їх правове регулювання / І. Б. Коліушко, В. П. Тимошук // Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Видавничий Дім «Ін-Юре», 2002. – С. 170–178.

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

40. Колпаков В. К., Курінний Є. В., Шарая А. А. Добросовісність як принцип державної служби: питання нормативного закріплення [Електронний ресурс] / В.К.Колпако, Є.В.Курінний, А.А.Шарая // Правові новели. – 2023. –

№ 19. – Вип. – С. 420-426. – Режим доступу
<https://doi.org/10.32782/ln.2023.19.55>

41. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>

42. Концепція адміністративної реформи в Україні, впроваджена Указом Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98.

43. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні : схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

44. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – Ст. 376.

45. Косілова О. І. Розвиток е-урядування в Україні на шляху до реалізації прав і свобод громадян / О. І. Косілова, І. П. Федірко // Журнал східноєвропейського права. – 2020. – № 82. – С. 57–68.

46. Коцюба К. Нормативно-правове регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні у контексті становлення та розвитку електронної взаємодії органів виконавчої влад /К.Козюбра // Науковий вісник: Державне управління. – 2022. – № 2 (12). – С. 127–142. – Режим доступу: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2\(12\)-127-142](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2(12)-127-142)

47. Крилов Д. В. Публічно-сервісна діяльність як основний напрямок державної податкової політики: адміністративно-правовий аспект : дис. ... д.ю.н. : 12.00.0 / Д. В. Крилов ; Науково-дослідний інститут публічного права ; Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ. – Київ, 2020.

48. Крупнова А. Павлович-Сенета Я.П. Модернізація адміністративних послуг в Україні на основі утвердження нових принципів їх надання. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія*

ПРАВО. 2024. Випуск 83: частина 2. С. 327-331. DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.83.2.48>

49. Куц Ю. О. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади : монографія / Ю. О. Куц, С. В. Краснопорова, О. К. Чаплигін, О. В. Решевець. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. – 192 с.

50. Лавренова О.І., Білоус-Осінь Т.І., Могил С.К. Оцінювання якості надання адміністративних послуг: навчальний посібник. – Одеса, 2019. – 56с.

51. Лала О.М. Оцінка якості системи управління підприємством: монографія / О.М.Лала. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 165 с.

52. Лашкун А. І. Характеристика принципів публічних послуг у сфері справляння податків. Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління [Електронний ресурс] / А. І. Лашкун // Expert: paradigm of law and public administration. – 2021. – № 6 (18). – С. 215–222. – Режим доступу: [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-6\(18\)-215-222](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-6(18)-215-222)

53. Липчук М. О. Розвиток електронної демократії як основа ефективної співпраці органів державної влади та громадян у сучасному суспільстві: європейські реалії та українські перспективи / М. О. Липчук // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Вип. 31 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2012. – С. 324–333.

54. Малікіна О. А. Адміністративні послуги: сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління / О. А. Малікіна, В. С. Фуртатов // Наукові праці. Державне управління. – Том 235. – М., 2014. – 56 с.

55. Мацелик Т. О., Стріяшко Г. М. Функції національних служб у сфері надання адміністративних послуг. [Електронний ресурс] / Т. О. Мацелик, Г. М. Стріяшко // Міжнародний юридичний вісник: актуальні

проблеми сучасності (теорія та практика). 2019. – Вип. 14. – С. 44–51. – Режим доступу:– http://nbuv.gov.ua/UJRN/muvnudp_2019_14_6

56. Миргородська А. Якість житлово-комунальних послуг і забезпечення прав споживачів / А.Миргородська // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – № 1. – С. 266–271.

57. Мордвін І. А. Якість надання адміністративних послуг як чинник ефективності діяльності податкових органів України / І. А. Мордвін // Південноукраїнський правничий часопис. – 2012. – №. 4. – С. 148–150.

58. Мороз Н.В. Розвиток системи управління житловим фондом в Україні : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.03 / Нац. ун-т «Львів. політехніка». Львів, 2016. 237 с.

59. Німецьке товариство міжнародного співробітництва (GIZ) [Електронний ресурс] / Сайт Міністерства фінансів України. – Режим доступу : <https://www.mof.gov.ua/uk/nimecke-tovaristvo-mizhnarodnogo-spivrobitnictva-giz>

60. Носань Н., Кусяка М. Оцінка ефективності діяльності органів місцевого самоврядування / Н.Носань, М.Кусяка // Економіка та суспільство. – 2021. – № 26. – С.27-33.

61. Онлайн-опитування щодо доступності публічних послуг у сфері соціального захисту населення. – Режим доступу : <https://krm.gov.ua/onlajn-opytuvannya-shhodo-dostupnosti-publichnyh-poslug-u-sferi-sotsialnogo-zahystu-naselennya/>

62. Опис та витяги ЦППР за документом “Citizen-Centred Service: Responding To The Needs Of Canadians”. – URL : <http://rusref.nm.ru/indexpub65.htm>

63. Основи правового забезпечення державного управління : Навч. посіб. / Уклад. М.О.Кушнір. – Київ : ВПЦ АМУ, 2011. – 112 с.

64. Основи публічного адміністрування: навч. посіб. / за заг. ред. Н. П. Матюхіної. – Вид. 2-ге. – Харків: Право, 2021. – 238 с.

65. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг: постанова КМУ від 11 серпня 2021 р. № 864 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text>

66. Підтримуваний Євросоюзом ІТ-проект автоматизує надання адміністративних послуг. – URL : https://www.eeas.europa.eu/delegations/ukraine/%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D1%94%D0%B2%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%8E%D0%B7%D0%BE%D0%BC-it-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%94%D0%BA%D1%82-%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B7%D1%83%D1%94-%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%85-%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3-0_uk

67. Плющ В. О. Міжнародний досвід формування та функціонування інституту державних послуг / В.О.Плющ // Економіка та держава. – 2008. – №10. – С. 84–86.

68. Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності : затверджено Постановою КМУ від 1 серпня 2023 р. № 798. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/798-2023-%D0%BF#Text>

69. Порядок державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: постанова Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2015 р. № 1127 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 23 серпня 2016 р. № 553). – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/553-2016-%D0%BF#Text>

70. Порядок здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг: Постанова Національної комісії, що здійснює

державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 20 вересня 2023 року № 358. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1830-23#Text>

71. Послуги Донецької обласної державної адміністрації. – URL: <https://dn.gov.ua/prozora-vlada/nadannya-administrativnih-poslug/nadannya-poslug-regionalnogo-rivnya-poslugi-oda>

72. Про адміністративні послуги : закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс] // Верховна Рада України : офіційний веб-портал. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

73. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>

74. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. №2155-VIII. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

75. Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП : наказ ДПС від 30.09.2020 р. № 537. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0537912-20#Text>

76. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей: наказ Мінсоцполітики України від 31.07.2023 № 263-Н. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0263739-23#Text>

77. Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення: наказ Міністерства цифрової трансформації України від 10.12.2021 № 173. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text>

78. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами освіти, іншими установами та закладами системи

освіти, що належать до державної і комунальної форми власності: постанова КМУ від 27 серпня 2010 р. № 796. Режим доступу : <https://ips.ligazakon.net/document/KP100796?an=160>

79. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці – територіальної громади у соціальних послугах : наказ Мінсоцполітики України від 19.04.2023 р. № 130-Н ; зареєстровано : Мін'юст України від 11.07.2023 р. № 1169/40225. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>

80. Про затвердження Програми діяльності Кабінету Міністрів України : постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 р. № 471. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/npras/pro-zatverdzhennya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-t120620>

81. Про затвердження форм документів, що складаються при проведенні заходів державного нагляду (контролю) щодо дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг : наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 24.12.2020 р. № 842. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0178-21#n15>

82. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР // Урядовий кур'єр. – 1997. – 14 червня.

83. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

84. Про публічні електронні реєстри : Закон України від 18.11.2021 р. № 1907-IX. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?id=&pf3511=66772

85. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

86. Про стан реалізації адміністративної реформи стосовно вдосконалення діяльності органів виконавчої влади : постанова Верховної Ради України від 02.11.2000 р. № 2067-III / Верховна Рада України. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2067-14>

87. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

88. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>

89. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#n13>

90. Про схвалення методичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.02.2024 № 167-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2024-%D1%80#Text>

91. Про функціонування Реєстру публічних електронних реєстрів : постанова КМУ від 1 вересня 2023 р. № 969. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/969-2023-%D0%BF#Text>

92. Результати моніторингу мережі Центрів. – URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>

93. Саламатов В. Методика експрес-оцінки якості адміністративного

управління [Електронний ресурс] / В. Саламатов // Віче. – 2013. – № 10. – Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/3671>

94. Сахань О. М., Шевчук Н. В. Європейські цінності як запорука процвітання суспільства: український вибір. [Електронний ресурс] / О.М.Сахань, Н.В.Шевчук // Вісник Національного університету Юридична академія України імені Ярослава Мудрого. Серія: Політологія. – 2018. – №. 2. – С. 177-196. – DOI: 10.21564/2075-7190.37.133580

95. Сєдов Г. Ю. Розвиток механізмів трансформації системи надання адміністративних послуг в умовах цифровізації / Г.Ю.Сєдов // Публічне урядування : збірник. Київ.: ПрАТ “ВНЗ “Міжрегіональна Академія управління персоналом”. – 2023. – № 1 (34). – С.41-48. – Режим доступу: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2023-1\(34\)-5](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2023-1(34)-5)

96. Сиротенко Н.О., Комарова К.В. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг в воєнний період – Режим доступу: <https://ir.nmu.org.ua/handle/123456789/164355>.

97. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади / О.П.Скороход // Соціально-економічна та регіональна політика. Стратегічні пріоритети. – 2010. – № 1. – С. 41–46.

98. Соболев Л. Соціологічна діагностика як основа діалогу місцевої влади з територіальною громадою. [Електронний ресурс] / Л. Соболев // Державне управління та місцеве самоврядування: Збірник наукових праць. – 2009. – №. 2. – С. 2009-02. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-02\(2\)/Sobol.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-02(2)/Sobol.pdf)

99. Стеценко С. Г. Сучасний погляд на предмет адміністративного права / С.Г.Стеценко // Публічне право. – 2016. – № 1. – С. 20–26.

100. Структурні та територіальні відокремлені підрозділи ГУНП в Харківській області. – Режим доступу: <https://hk.npu.gov.ua/kontakty>

101. Темеши І. Місцеве самоврядування в Угорщині. Децентралізація: експерименти та реформи / І. Темеши. – Будапешт, 2000. 640 с.

102. Терлецький А. В. Поняття якісної муніципальної послуги в діяльності органів місцевого самоврядування / А.В.Терлецький // Юридичний бюлетень. – 2023. – № 28. – С. 218-226. DOI <https://doi.org/10.32850/LB2414-4207.2023.28.30>

103. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. – К. : ТОВ «Підприємство «Ві Ен Ей», 2015. – 124 с.

104. Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посібник / [В. П. Тимошук] // Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.

105. Тимошук В. П. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування / В. П. Тимошук, Н. Л. Добрянська, О. В. Курінний, Є. О. Школьний ; заг. ред. В. П. Тимошука, О. В. Курінного. – Київ, 2015. – 11с.

106. Тимошук В.П. Адміністративні послуги: проблеми теорії, законодавства і практики в Україні [Електронний ресурс] / В. П. Тимошук // Адміністративне право і процес : науково-практичний журнал заснований Київським національним університетом імені Тараса Шевченка. – Режим доступу : <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/3-9-2014-jubilee/item/383-administratyvni-posluhy-problemy-teoriyi-zakonodavstva-i-praktyky-v-ukrayini-tymoshchuk-v-p>

107. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. [Електронний ресурс] / Тищенко І.О. – Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. – 156 с. – Режим доступу : https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/935/1/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%B8%D1%8F_%D0%A2%D0%B8%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%86.%D0%9E.pdf

108. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти / О.К.Туркова // Право і суспільство. –

2015. – №5/2. – Ч. 3. – С. 189–194.

109. Україна презентувала план реалізації реформи місцевого самоврядування. URL: <https://mtu.gov.ua/news/34965.html> (дата звернення: 16.10.2024).

110. Умрихіна І. О. Правове регулювання податкових відносин в Україні: дис. ... доктора філософії за спеціальністю 081 «Право» / І. О. Умрихіна; Університет державної фіскальної служби України, Міністерство фінансів України. – Ірпінь, 2021. – 223 с.

111. Філіпська Н. О. Роль недержавних громадських об'єднань у захисті прав осіб з обмеженими можливостями в Україні під час війни / Н.О.Філіпська // Право і безпека. – 2022. – № 4 (87). – С. 69-80.

112. Фольварочний Ю. Електронне урядування – шлях до якісного надання адміністративних послуг / Ю. Фольварочний // Ефективність державного управління: зб. наук. пр. – 2012. – Вип. 31. – С. 334–339.

113. Фурашев В. М. Електронне інформаційне суспільство України: погляд у сьогодення і майбутнє: монографія / В. М. Фурашев, Д. В.Ланде, О. М. Григор'єв, О. В. Фурашев. – Київ: Інжинірінг, 2005. – 164 с.

114. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практичний посібник; видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / за заг. ред. В. П. Тимошука. – К.: СПД Москаленко О. М., 2011. – 12 с.

115. Шевченко С. Формування системи оцінки якості надання адміністративних послуг / С.Шевченко // Ефективність державного управління. – 2021. – № 67. – С. 103-115. – Режим доступу:– http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2021_2_10.

116. Шийович С. Я. Забезпечення якості публічних послуг [Електронний ресурс] / С.Я.Шийович // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія юридична). – 2023. – №. 3. – С. 124-131. – Режим доступу : <http://journals.lvduvs.lviv.ua/index.php/law/article/view/634>

117. Шопіна І.М. Освітні електронні публічні послуги: правове регулювання та розвиток. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія «Право»*. 2024. Вип. 92. Ч.2. URL : <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.2.47>

118. Штефан О. Досвід зарубіжних країн у сфері підвищення якості публічних послуг. Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України : матеріали 5-ої регіон. наук.-практ. конф., 15 трав. 2008 р., м. Дніпропетровськ ; за заг. ред. Л. Л. Прокопенка. – Дніпропетр.: ДРІДУ НАДУ, 2008. – 308 с.

119. Щербаков П. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні / Павло Щербаков // Правові аспекти публічного управління: теорія та практика : матеріали– XII наук.-практ. конф. 17 груд. 2020 р., м. Дніпро / за заг.ред. Л.Л. Прокопенка. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. – С.101–105.

120. Щербина Є. М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Є.М.Щербина // Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. – 2022. – №. 4. – С. 185-189. – Режим доступу : <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.4.28>

121. Best Value Performance Indicators 2002/2003. Department for Transport, Local Government and the Regions. London, DTLR, 2002. 116 p.

122. Cox G. Die Kundenfokussierte Organisation. Verwaltung und Management. Zeitschrift for allgemeine Verwaltung. 1996. 2 Jahrgang. S. 77.

123. E-Government Survey // The Future of Digital. Government – 2022 // United Nations. – New York, 2022. – URL :– <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

124. European Commission. – URL : https://ec.europa.eu/info/law_en

125. Geddes M. Poverty, Excluded Communities and Local Democracy London : Sage, 2004. 372 p.

126. Local Government in Europe: Trends And Developments (Government Beyond the Centre) Paperback – 17 May 1991 by Richard Batley (Editor), Gerry Stoker (Series Editor). – 256 p.
127. Loitz R. Die Publizität öffentlicher Unternehmen. Verwaltung und Management. Zeitschrift für allgemeine Verwaltung. 1997.– 3 Jahrgang. S. 55.
128. Lyall C., Papaioannou T., Smith J. The Limits to Governance: The Challenge of Policymaking for the New Life Sciences. – Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2009. – 284 p.
129. Macintosh A. E-democracy and e-participation research in Europe [Исследования в области электронной демократии и электронного участия в Европе] // II Digital government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation / Ed. by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller, S. Dawes, E. Hovy, A. Macintosh, C.A. Larson. – New York : Springer Science+Business Media, LLC, 2008. – 730 p. – P. 85–102.
130. Pratchett L. Understanding e-democracy developments in Europe / L. Pratchett ; International Centre of Excellence for Local e-Democracy. – United Kingdom : [s. n.], 2006. – URL : <http://www.dmu.ac.uk>
131. Putnam R. Making Democracy Work. Civic Tradition in Modern Italy. Princeton : Princeton University Press, 1993. 45 p.
132. Salamon, L.M. (2010). Third-Party Government. In: Anheier, H.K., Toepler, S. (eds) International Encyclopedia of Civil Society. Springer, New York, NY. https://doi.org/10.1007/978-0-387-93996-4_129
133. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, Services. Directive). – URL : http://europa.eu/legislation_summaries/
134. The EFQM Model. Revised 2nd edition Now includes additional information on Use Cases, RADAR Guidelines and Scoring Profiles. 2021. URL : <https://mailchi.mp/73aee6f4941d/6fmwnr14te>

ДОДАТКИ

Додаток А

Послуги, які надаються в Донецькій області у 2024 році [71]

Додаток
до листа департаменту економіки
облдержадміністрації
від 15.04.2024 № 6/307/40-24/03.3

Інформація
щодо адміністративних послуг, які надаються
Донецькою обласною державною адміністрацією
станом на 01 квітня 2024 року

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
1	Департамент агропромислового розвитку та земельних відносин облдержадміністрації	Видача сертифіката племінних (генетичних) ресурсів	cnar@pokrovsk-rada.gov.ua cnar@krm.gov.ua	Безоплатно
2	Донецька обласна державна адміністрація	Рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності	cnar@krm.gov.ua	Безоплатно
3	Донецька обласна державна адміністрація	Видача дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами	cnar@krm.gov.ua	Безоплатно
4	Донецька обласна державна адміністрація	Анулювання дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами	cnar@krm.gov.ua	Безоплатно
5	Донецька обласна державна адміністрація	Видача дозволу на спеціальне використання природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду загальнодержавного значення	cnar@krm.gov.ua	Безоплатно
6	Донецька обласна державна адміністрація	Анулювання дозволу на спеціальне використання природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду загальнодержавного значення	cnar@krm.gov.ua	Безоплатно

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
7	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення	snap@krm.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності»)
8	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з виробництва теплової енергії	snap@krm.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності»)
9	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з транспортування теплової енергії магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами	snap@krm.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності»)
10	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання теплової енергії	snap@krm.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності»)
11	Донецька обласна державна адміністрація	Анулювання ліцензії на право провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення; виробництва теплової енергії;	snap@krm.gov.ua	Безоплатно

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
		транспортування теплової енергії магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами; постачання теплової енергії за заявою ліцензіата		
12	Донецька обласна державна адміністрація	Розширення провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення	snap@krm.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності»)
13	Донецька обласна державна адміністрація	Звуження провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
14	Донецька обласна державна адміністрація	Переоформлення ліцензії на право провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
15	Донецька обласна державна адміністрація	Переоформлення ліцензії на право провадження господарської діяльності з виробництва теплової енергії, транспортування теплової енергії магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами та постачання теплової енергії	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
16	Донецька обласна державна адміністрація	Зупинення дії ліцензії на право провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
17	Донецька обласна державна адміністрація	Відновлення дії ліцензії на право провадження господарської діяльності з централізованого	snap@krm.gov.ua	Безоплатно

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
		водопостачання та централізованого водовідведення		
18	Донецька обласна державна адміністрація	Зупинення дії ліцензії на право провадження господарської діяльності з виробництва теплової енергії, транспортування теплової енергії магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами та постачання теплової енергії	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
19	Донецька обласна державна адміністрація	Відновлення дії ліцензії на право провадження господарської діяльності з виробництва теплової енергії, транспортування теплової енергії магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами та постачання теплової енергії	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
20	Департамент інвестиційно-інноваційного розвитку і зовнішніх відносин Донецької обласної державної адміністрації	Державна реєстрація договорів (контрактів) про спільну інвестиційну діяльність за участю іноземного інвестора	inv.d@dn.gov.ua	Становить у розмірі шести неоподаткованих мінімумів доходів громадян, встановлених на день реєстрації договору (контракту).
21	Департамент інвестиційно-інноваційного розвитку і зовнішніх відносин Донецької обласної державної адміністрації	Видача дубліката картки реєстрації договору (контракту) про спільну інвестиційну діяльність за участю іноземного інвестора	inv.d@dn.gov.ua	40 % суми плати за державну реєстрацію договору (контракту) про спільну інвестиційну діяльність, встановленої на день подання заяви про

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
				видачу дублікату зазначеного документа
22	Департамент інвестиційно-інноваційного розвитку і зовнішніх відносин Донецької обласної державної адміністрації	Державна реєстрація змін і доповнень до договорів (контрактів) про спільну інвестиційну діяльність за участю іноземного інвестора	inv.d@dn.gov.ua	Становить у розмірі шести неоподаткованих мінімумів доходів громадян, встановлених на день реєстрації договору (контракту).
23	Департамент інвестиційно-інноваційного розвитку і зовнішніх відносин Донецької обласної державної адміністрації	Видача ліцензії на експорт товарів	inv.d@dn.gov.ua Єдиний державний портал адміністративних послуг https://my.gov.ua	У режимі неавтоматичного ліцензування – 780 грн; У режимі автоматичного ліцензування – 220 грн До припинення чи скасування воєнного стану в Україні збір за видачу ліцензії на експорт (імпорт) товарів не справляється.
24	Департамент інвестиційно-інноваційного розвитку і зовнішніх відносин Донецької обласної державної адміністрації	Видача ліцензії на імпорт товарів	inv.d@dn.gov.ua Єдиний державний портал адміністративних послуг	У режимі неавтоматичного ліцензування - 780 грн; У режимі автоматичного ліцензування - 220 гривень.

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
			https://my.gov.ua	До припинення чи скасування воєнного стану в Україні збір за видачу ліцензії на експорт (імпорт) товарів не справляється.
25	Донецька обласна державна адміністрація	Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів області	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
26	Донецька обласна державна адміністрація	Анулювання дозволу на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів області	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
27	Донецька обласна державна адміністрація	Переоформлення дозволу на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів області	snap@krm.gov.ua	Безоплатно
28	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація створення юридичної особи - релігійної організації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
29	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу – релігійну організацію, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
30	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу – релігійну організацію, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до	Kul.d@dn.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб,

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
		установчих документів юридичної особи – релігійної організації		фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»)
31	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи – релігійної організації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
32	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи – релігійної організації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
33	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) юридичної особи – релігійної організації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
34	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація припинення юридичної особи – релігійної організації в результаті її реорганізації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
35	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація припинення юридичної особи – релігійної організації в результаті її ліквідації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
36	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи – релігійної організації	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
37	Донецька обласна державна адміністрація	Видача документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи – релігійної організації	Kul.d@dn.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
				громадських формувань»)
38	Донецька обласна державна адміністрація	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (для релігійної організації)	Kul.d@dn.gov.ua	Платно (відповідно до вимог Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»)
39	Донецька обласна державна адміністрація	Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу – релігійну організацію, статут якої зареєстровано до 01 січня 2013 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
40	Управління культури і туризму Донецької обласної державної адміністрації	Погодження програм та проектів містобудівних, архітектурних і ландшафтних перетворень, меліоративних, шляхових, земляних робіт, реалізація яких може позначитись на стані пам'яток місцевого значення, їх територій і зон охорони	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
41	Управління культури і туризму Донецької обласної державної адміністрації	Погодження відчуження або передачі пам'яток місцевого значення їхніми власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування або управління	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
42	Управління культури і туризму Донецької обласної державної адміністрації	Надання дозволу на проведення робіт на пам'ятках місцевого значення (крім пам'яток археології), їхніх територіях та в зонах охорони, реєстрація дозволів на проведення археологічних розвідок, розкопок	Kul.d@dn.gov.ua	Безоплатно
43	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері повної загальної середньої освіти	osv.d@ dn.gov.ua	10% від розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття рішення Станом на 01.04.2024 – 302,80 грн
44	Донецька обласна державна адміністрація	Переоформлення ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері повної загальної середньої освіти	osv.d@ dn.gov.ua	Безоплатно
45	Донецька обласна державна адміністрація	Анулювання ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері повної загальної середньої освіти за заявою ліцензіата	osv.d@ dn.gov.ua	Безоплатно
46	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на розширення провадження освітньої діяльності у сфері повної загальної середньої освіти	osv.d@ dn.gov.ua	10% від розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття рішення

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
				Станом на 01.04.2024 – 302,80 грн
47	Донецька обласна державна адміністрація	Звуження провадження освітньої діяльності у сфері повної загальної середньої освіти	osv.d@ dn.gov.ua	Безоплатно
48	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної освіти	osv.d@ dn.gov.ua	10% від розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття рішення Станом на 01.04.2024 – 302,80 грн
49	Донецька обласна державна адміністрація	Переоформлення ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної освіти	osv.d@ dn.gov.ua	Безоплатно
50	Донецька обласна державна адміністрація	Анулювання ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної освіти за заявою ліцензіата	osv.d@ dn.gov.ua	Безоплатно
51	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на розширення провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної освіти	osv.d@ dn.gov.ua	10% від розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Вид адміністративної послуги	Електронна пошта для отримання консультації	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
				діє на день прийняття рішення Станом на 01.04.2024 – 302,80 грн
52	Донецька обласна державна адміністрація	Звуження провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної освіти	osv.d@ dn.gov.ua	Безоплатно
53	Донецька обласна державна адміністрація	Видача ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері позашкільної освіти	osv.d@ dn.gov.ua	10% від розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття рішення Станом на 01.04.2024 – 302,80 грн