

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
МАГІСТРАТУРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Допущений до захисту
Директор ННІПО,
Ганич О.А. _____

« ____ » _____ 2021 р.

Випускна кваліфікаційна робота
магістр

(освітній ступінь підготовки)

на тему МЕХАНІЗМИ НАДАВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Виконала: студентка ____ курсу, групи ДС-22-б
(шифр групи)

напряму підготовки (спеціальності)

281 «Публічне управління та адміністрування»

(шифр і назва напряму підготовки, спеціальності)

Булгакова О.В.

(прізвище та ініціали)

(підпис)

Керівник докторант кафедри управління

і фінансово-економічної, к.е.н, доцент безпеки Фоміна О.О.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Рецензент

заступник міського голови Криворізької ради,

к.е.н., доцент Полтавець А.А.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Рецензент

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Засвідчую, що у цій випускній кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних посилань.

Студент _____
(підпис)

Покровськ – 2021 р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
МАГІСТРАТУРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Кафедра економічної теорії, державного управління та адміністрування
 Освітній ступінь підготовки – **магістр**
 Галузь знань «Управління та адміністрування»
 Спеціальність **281 «Публічне управління та адміністрування»**

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Директор ННПО

_____ О.А.Ганич
 « _____ » _____ 20__ р.

З А В Д А Н Н Я
на випускну кваліфікаційну роботу

_____ Булгакової Олени Валеріївни _____
 (ПРИЗВИЩЕ, ІМ'Я, ПО БАТЬКОВІ)

1. Тема роботи
«Механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні»

керівник роботи Фоміна Олена Олександрівна, к.е. н., доцент
 (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом навчального закладу від « 15 » 12 2020 р. №880_

2. _____ Строк _____ подання _____ студентом _____ закінченої
 роботи 28.02.2021 _____

3. Вихідні дані до роботи
Закони України, Постанови Кабінету Міністрів України, монографії, підручники, навчальні посібники, статті та тези конференцій вітчизняних та зарубіжних авторів, Інтернет-ресурси.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
адміністративні послуги як інструмент New Public Management; Електронні адміністративні послуги в системі суспільних відносин; Механізм підвищення ефективності надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування електронних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Фоміна О.О., к.е.н., доцент		
II	Фоміна О.О., к.е.н., доцент		
III	Фоміна О.О., к.е.н., доцент		

7. Дата видачі завдання 02.04.2020**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів дипломної магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Підготовка розділу 1: Адміністративні послуги як інструмент New Public Management	01.08.2020	
2	Підготовка розділу 2: Електронні адміністративні послуги в системі суспільних відносин	01.11.2020	
3	Підготовка розділу 3: Механізм підвищення ефективності надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	26.02.2021	
4	Перевірка та рецензування роботи	05.03.2021	
10	Передача кваліфікаційної роботи та всіх матеріалів секретарю ДЕК	11.03.2021	
11	Підготовка до захисту дипломної магістерської роботи	11.03.2021	
12	Захист дипломної магістерської роботи	26.03.2021	

Магістрант _____ Булгакова О.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)Керівник роботи _____ Фоміна О.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АННОТАЦІЯ

Булгакова О.В. Механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні / Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» - ДВНЗ ДонНТУ, Покровськ, 2021.

В кваліфікаційній роботі здійснено аналіз механізмів формування та реалізації державної політики у сфері надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Розглянуто організаційно-функціональні особливості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Значна увага приділяється формуванню механізмів надання електронних адміністративних послуг та формуванню моделі якості як чинника ефективності виконання владних функцій органами місцевого самоврядування в розвитку концепції цифровізації державного управління.

Досліджено теоретично-методологічні аспекти надання адміністративних послуг, понятійно-категоріальний апарат адміністративних послуг, розглянуто механізми та технологію надання електронних адміністративних послуг на рівні Виконавчого комітету Криворізької міської ради, проведено діагностику проблем забезпечення якості надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Запропоновано заходи, щодо покращення та удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування через реалізацію принципів Концепції цифровізації України.

Ключові слова: ПУБЛІЧНЕ АДМІНІСТРУВАННЯ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, ЕЛЕКТРОННА АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, Е-ПОСЛУГА, МЕХАНІЗМ НАДАННЯ ПОСЛУГИ, ЯКІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ.

Список публікацій здобувача:

Булгакова О.В. Довіра до влади в системі захисту інтересів громадян. LEGAL SCIENCE, LEGISLATION AND LAW ENFORCEMENT PRACTICE: REGULARITIES AND DEVELOPMENT TRENDS, 2020. Baltija Publishing. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/view/71/1747/3922-1>

Булгакова О.В., Фоміна О.О. Стандарти надання електронних послуг як міра ефективності публічного адміністрування. *Публічне управління: проведення реформи в Україні*: матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції, присвяченої тижню права в ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» (з міжнародною участю) (Покровськ, 10 грудня 2020 р.) / Донецький національний технічний університет; [редкол.: С.В. Подкопаєв та ін.]. – Покровськ, 2020. – 170с. С.108-112.

SUMMARY

Bulhakova O.V. Mechanisms for the provision of electronic administrative services at the local level / Graduation qualifying work for obtaining an educational degree “Master” in specialty 281 «Public management and administration» – DonNTU, Pokrovsky, 2021.

In the master’s work an analysis of the mechanisms for the formation and implementation of state policy in the field of providing electronic administrative services at the local level was carried out.

The organizational and functional features of the provision of electronic administrative services by local governments are considered. Considerable attention is paid to the formation of mechanisms for the provision of electronic administrative services and the formation of a quality model as a factor in the effectiveness of the performance of power functions by local governments in the development of the concept of digitalization of public administration.

The theoretical and methodological aspects of the provision of administrative services have been investigated. The conceptual and categorical apparatus of administrative services has been determined. The mechanisms and technologies for the provision of electronic administrative services at the level of the executive committee of the Kryvyi Rih city council are disclosed. Diagnostics of quality assurance problems in the provision of electronic administrative services at the local level.

Measures are proposed to improve the mechanisms for the provision of electronic administrative services by local governments through the principles of the Ukrainian Digitalization Concept.

Keywords: PUBLIC ADMINISTRATION, LOCAL GOVERNMENT INSTITUTIONS, ADMINISTRATIVE SERVICE, ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICE, ELECTRONIC SERVICE, SERVICE PROVIDING MECHANISM, QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES

List of applicant's publications:

Bulhakova OV Trust in government in the system of protection of citizens' interests. REGULARITIES AND DEVELOPMENT TRENDS, 2020. Baltija Publishing. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/view/71/1747/3922-1>

Bulhakova OV, Fomina OO Standards for the provision of electronic services as a measure of the efficiency of public administration. Public administration: reform in Ukraine: materials of the VII All-Ukrainian scientific-practical conference dedicated to the week of law at Donetsk National Technical University (with international participation) (Pokrovsk, December 10, 2020) / Donetsk National Technical University; [editor: S.V. Podkopaev and others]. - Pokrovsk, 2020. - 170p. P.108-112.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК ІНСТРУМЕНТ NEW PUBLIC MANAGEMENT	11
1.1 Сутність та значення концепції е-врядування в модернізації системи публічного адміністрування.....	11
1.2 Електронні адміністративні послуги: типи , види, рівні надання.....	21
1.3 Державне регулювання надання електронних послуг в системі публічного адміністрування.....	36
РОЗДІЛ 2 ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН.....	41
2.1 Якість публічної послуги як вимога сучасної практики публічного адміністрування.....	41
2.2 Нормативно-правове забезпечення надання електронних адміністративних послуг	54
2.3 Оцінка ефективності надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	63
РОЗДІЛ 3 МЕХАНІЗМ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	70
3.1 Концепція розвитку надання електронних послуг в Україні	70
3.2 Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.....	75
3.3 Удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.....	82
ВИСНОВКИ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	95

ВСТУП

На шляху інтеграції соціально-економічної системи України в простір Європейського Союзу потребує суттєвого вдосконалення та реформування система державного управління, зокрема у частині організації надання адміністративних послуг, що виступають її найважливішою складовою. Саме якість адміністративних послуг має безпосередній вплив на стан суспільних відносин, формує інституційну довіру та соціальну відповідальність в системі міжсуб'єктної взаємодії, є однією з основ соціально-політичної стабільності соціуму в умовах глобальної трансформації суспільних відносин.

Зважаючи на важливість сфери адміністративних послуг для функціонування державного апарату, для ефективного розвитку країни в міжнародному просторі певні аспекти щодо формування ефективної системи публічного управління закладено у Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» та поглиблено у Стратегії сталого розвитку до 2030 року [69]. Тут також слід відзначити наступні нормативно-правові документи, що безпосередньо стосуються розвитку сфери адміністративних послуг [52, 54, 55]. Разом з тим, якщо аналізувати місце України у міжнародних рейтингах, а саме конкурентоспроможності [70], трансформації [71], економічної свободи [74], людського розвитку [73], то вона посідає місце поряд із країнами, що поступаються в економічному розвитку.

Зокрема, в рейтингу міжнародної конкурентоспроможності Всесвітнього економічного форуму за 2019 рік Україна займає місце в середині восьмої десятки. Одним із напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг є застосування єдиного комплексу технологічно пов'язаних між собою державних інформаційних систем і елементів інформаційно-технологічної інфраструктури, які забезпечують новий рівень результативності й ефективності діяльності органів державної влади.

Дослідженню модернізації системи державного управління та пошуку його оптимальної моделі присвячені наукові праці як західних, так і вітчизняних дослідників, зокрема, Д. Грейама, К. Козлова, А. Колодій, В. Корженка, В. Нікітіна, В. Солових, А. Серенка, Ю. Хабермаса, Р. Хікса та ін.

Теоретичні аспекти надання адміністративних послуг розглядали дослідники: В. Авер'янов, О. Бандурка, Ю. Битяк, Л. Біла, Н. Бортник, Т. Гуржій, Є. Додін, Р. Калюжний, Т. Коломоець, В. Колпаков, О. Кузьменко, Є. Курінний, В. Ортинський, О. Остапенко, С. Петков, М. Тищенко, В. Шамрай та ін. Водночас, впровадження інформаційнокомунікаційних технологій вимагає дослідження нормативно-правових засобів регулювання цього процесу у сфері надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Реформування системи державного управління є однією з важливих умов асоціації України і Європейського Союзу. Потенціал реформ державного управління може бути реалізований повною мірою лише за одночасного вдосконалення організації надання адміністративних послуг, які є найважливішою складовою всієї сфери державних послуг

Метою роботи є дослідження механізмів надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні як складової реалізації концепції е-врядування в системі публічного адміністрування.

В роботі для досягнення мети було поставлено і вирішено такі задачі:

- визначено сутність та значення концепції е-врядування в модернізації системи публічного адміністрування;
- розглянуто підходи до систематизації електронних адміністративних послуг;
- виокремлено напрями державного регулювання надання електронних послуг в системі публічного адміністрування;
- визначено місце і значення якості публічної послуги як вимоги сучасної практики публічного адміністрування;
- систематизовано нормативно-правове забезпечення надання електронних адміністративних послуг;

- здійснена оцінку ефективності надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування;
- запропоновано шляхи розвитку концепції надання електронних послуг в Україні;
- надано рекомендації щодо вдосконалення системи надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Об'єктом дослідження є механізми надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на прикладі діяльності виконавчого комітету Криворізької міської в місті ради.

Предмет дослідження – методи реалізації механізмів надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Методи дослідження. В роботі було застосовано загальнонаукові і спеціально-наукові методи пізнання, конкретне поєднання яких обумовлене метою й завданнями дослідження. Використання формально-логічного методу дозволило визначити, уточнювати і доповнювати окремі поняття категорії і тим самим впорядкувати понятійно-категоріальний апарат. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної й змістовної логіки, зокрема методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення тощо.

Результати дослідження було представлено на науково-практичних конференціях з опублікуванням тез:

Булгакова О.В. Довіра до влади в системі захисту інтересів громадян. LEGAL SCIENCE, LEGISLATION AND LAW ENFORCEMENT PRACTICE: REGULARITIES AND DEVELOPMENT TRENDS, 2020. Baltija Publishing. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/view/71/1747/3922-1>;

Булгакова О.В., Фоміна О.О. Стандарти надання електронних послуг як міра ефективності публічного адміністрування. *Публічне управління: проведення реформи в Україні*: матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції, присвяченої тижню права в ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» (з міжнародною участю) (Покровськ,

10 грудня 2020 р.) / Донецький національний технічний університет; [редкол.: С.В. Подкопаєв та ін.]. – Покровськ, 2020. – 170с. С.108-112.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Текст роботи викладено на 113 сторінках, робота містить 13 таблиць, 13 рисунків, 82 інформаційних джерел, 3 додатків.

РОЗДІЛ 1

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК ІНСТРУМЕНТ NEW PUBLIC MANAGEMENT

1.1 Сутність та значення концепції е-врядування в модернізації системи публічного адміністрування

Сучасна практика державного управління та адміністрування сформувала значну кількість концепцій і моделей у встановленні ефективної системи державного управління. Серед цих концепцій є такі, що були протестовані в практиці державного управління деяких західних країн впродовж останнього півстоліття. Однак саме таких, які мають характеристики універсальності та загальності запровадження, найбільш затребуваними та реалізованими залишаються дві – New Public Management та Good Governance [6] . Саме положення цих концепцій покладено в основу сучасних адміністративних реформ та продовжують через конкретні досягнення доводити свою ефективність в складному та динамічно прогресуючому світі, який на глобальному рівні побудовано на взаємодії систем державного управління [10] .

Сутність концепції New Public Management (NPM) розкривається через засади запровадження в державне управління методів діяльності, які застосовуються в успішних бізнес корпораціях. Слід зауважити, що не існує конкретної стандартизованої моделі NPM, яка б працювала за умов будь-якої системи публічного управління. Кожна держава має змогу віднайти власні способи реалізації загальних управлінських стандартів і правил з огляду на реальну ситуацію в країні, з урахуванням традицій управління, сприйняття та чутливості громадян до засобів державного управління [13] .

Цікавим є той факт, що саме в межах філософії NPM сформовано та означено місце послуги, як сфери взаємодії громадянського суспільства і

влади і продукту, який публічно демонструє ефективність державного управління [15]

Концепція «New Public Management» дозволяє державному управлінню вирішувати дві важливі задачі: а) скоротити державний сектор та обмежити втручання і контроль уряду в житті суспільства та економіки; б) створити ефективну систему контролю громадськості над діяльністю держави через конкуренцію та цінову систему, досягнення економічної ефективності та “якісного економічного обслуговування”. Ключові ідеї цього підходу були запозичені з неокласичної ринкової економіки і з менеджменту, а не з демократичної теорії [15].

Забезпечення суспільного добробуту значною мірою залежить від якості та інтеграції державних інституцій в різні соціально-економічні та політичні процеси всього як всього суспільства так і окремих місцевих громад. Розвиток громадянського суспільства розглядається як запорука створення ефективного державного управління, яке сформує ефективну державу для громадян. Саме ефективна держава опиняється в центрі економічного та соціального розвитку, оскільки відіграє роль партнера, помічника, каталізатора змін, які спрямовані на стимулювання та розвиток перш за все громадянського суспільства через формування громадських інституцій та захист інтересів вільного розвитку приватного бізнесу [18].

Державне управління та адміністрування відбувається через ефективну діяльність установ. Побудова діяльності органів державного управління на основі концепцій сучасного менеджменту дозволяють виявити низку загальних властивих ознак, які можна використати в сфері провадження діяльності державними установами, а саме:

- «прихильність до дії» - починати реалізовувати справу відразу, без зайвих зволікань та очікувань додаткових стимулів, погоджень та затверджень або примушувань. Організації повинні бути більш гнучкими, бути готовими швидко реагувати у вирішенні нових задач та викликів, бути відкритими до сприйняття та адаптації передового досвіду;

- «бути ближче до клієнта» – чутливість до запитів клієнтів є ознакою ефективної. Переважна більшість державних установ і організацій мають складний ієрархічний механізм гальмує процес ухвалення управлінських рішень через бюрократію, чиновників тощо. Також місцева влада подекуди є монополістом у наданні багатьох послуг, які більше ніким не забезпечуються;

- «самостійність і заповзятливість» – службовців необхідно стимулювати та заохочувати до персональної відповідальності та ініціативи в діяльності, у прагненні до саморозвитку та досягнення кращих результатів діяльності;

- «ефективність через людей» – досвід конкуренції між працівниками корпорації демонструє приклади проявів новаторства, вдосконалення своєї роботи, високі запити на професіоналізм кожного в колективі. В діяльності державних посадовців акцент робиться на простому зменшенні витрат, а не на підвищенні якості послуг, від чого знижується й рівень професіоналізму працівників;

- «виконувати роботу попри зміни в системі цінностей» – працівники в корпорації занурюються в загальну систему цінностей і мотивуються цілями корпорації. Зважаючи на постійну зміну політичних акторів та акцентів складно утримувати ті ж самі орієнтири діяльності державного службовця, але доречним було б в сфері публічного адміністрування в якості орієнтирів застосовувати особистий професіоналізм, зосередженість на конкретних вимогах клієнта або місцевої громади;

- «вибір сфери діяльності» - корпорація обирає виключно той вид діяльності, якій їй більш властивий і принесе найбільші результати. Органи публічного управління та адміністрування повинні виконувати такі види діяльності, які визначені чинним законодавством, та не можуть змінити це самостійно. Проте, розширювати сферу діяльності можливо через механізм надання певних послуг через укладення контрактів;

- «простота структури, нероздуті штати» – організація задля досягнення ефективності формує просту структуру з невеликою кількістю ієрархічних рівнів. Такий підхід можна застосувати до установ публічного управління через матричний розподіл повноважень та оптимізацію виконуваних функцій;

- поєднання «жорсткості» й «м'якості» – цей принцип дозволить досягати реалізацію основних цілей не за допомогою жорстких адміністративних заходів, а через чітке окреслення меж самостійності нижніх рівнів у виконанні завдань з чітким і зрозумілим механізмом загального контролю «з гори» [17] .

Оскільки ефективність публічного управління та адміністрування є ключовою ознакою сучасної держави, то необхідно віднайти баланс між централізованим управлінням і свободою дій на місцях. Загальні принципи організації державного управління в рамках моделі «нового державного менеджменту» можна знайти в працях ідеологів і практиків таких реформ Д.Осборном і Т.Геблером. Вони надали визначення та назви принципам оновлення сучасних систем державного управління [19] .

Отже, зміна погляду на управлінську діяльність, як на надання послуг, які моделі та продукту взаємодії з ознаками законності, незалежної роботи та грошовій ефективності, а не на формальних правилах і процедурах.

Детальний розгляд та систематизація викладених вище принципів дозволяє виокремити напрями реформування системи державного управління, які узгоджуються з вимогами парадигми нового публічного менеджменту [25]. Ці напрями можна представити ієрархічним взаємозв'язком чотирьох напрямів (рис. 1.1), кожному з яких властивий свій інструментарій.

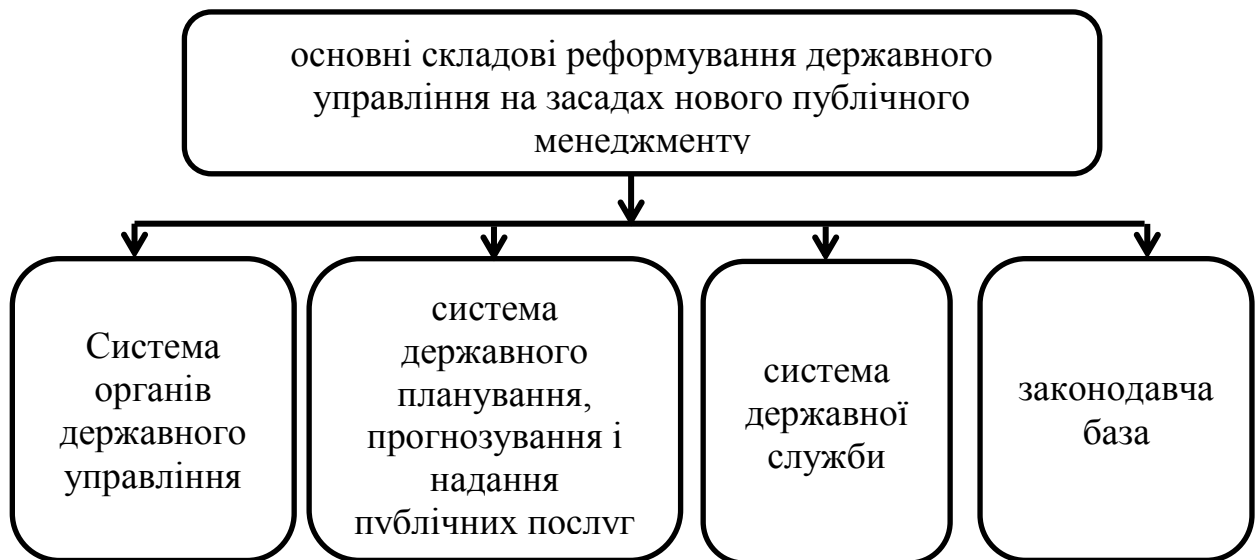


Рисунок 1.1 – Складові реформування системи державного управління
Джерело: [23].

Модернізація системи публічного адміністрування передбачає модель інтеграції певних «кращих методів», які здатні забезпечити ефективність у співвідношенні ціни та якості функціонування державного управління. Передбачається, що залучення до публічного управління громадських інституцій створить меншу вартість і забезпечить функціонування влади більш ефективно та гнучко, є доцільним завдяки методам і організації управлінського процесу на основі принципів менеджменту. З огляду на пріоритети цінностей «добрих підприємств» публічна адміністрація повинна мати ефективні механізми пристосування до ринкової економіки і ринку відкритої конкуренції [25].

Концепція NPM розглядає підходи до адміністративних установ як до організації з чіткими завданнями, цілями, ресурсами і сферою діяльності, відповідальної за отримані результати. При цьому громадяни розглядаються як клієнти, які виносять запит на отримання індивідуалізовані послуги, та які мають в більшому ступеню комерційний, а не політичний інтерес до влади та державного управління [19].

Модель ідеальної публічної адміністрації стає більш відкритою, з гнучкими формами організації, без чітко визначеної сфери функціонування. Чітко регламентована диференціація між керівництвом з боку громадськості і державною влади, суспільним і приватним сектором. Одночасно з цим діяльністю адміністрації стає політичний процес в напрямі мобілізації публічних ресурсів, який забезпечує підтримку та довіру до влади. Державні агентства набувають автономію, яка створює репутацію в суспільстві, як експертів здатних надати цінні послуги у захисті інтересів громадян. і громади [20].

Інформаційна революція спричинила цілу низку об'єктивних змін у всіх сферах суспільства, а також спонукала суспільство будувати прогнози та моделювати очікування. Разом із запровадженням інформаційних технологій в діяльність органів державного управління неодмінно виникає потреба в розумінні того, як змінились і як повинні змінюватися під впливом цих технологій традиційні ієрархічні управлінські структури, сформовані та ефективні за індустріального суспільства. Реалізовані запити громадян на нові можливості «миттєвого зворотного зв'язку» впливають на якість відносини «влада – громадяни» [20].

Значні результати інтеграції ІТ-технологій в державне управління, зумовило появу нових концепцій електронного врядування – e-Government і e-Governance. Саме виникнення ефективних інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) та надстрімкий розвиток мережі Інтернет дозволили вважати, що інформаційні технології здатні забезпечити перехід до нових форм взаємодії, що означало б здатність електронного уряду сформувати можливість створення нової моделі в державному управлінні [23].

Досвіт світової практики показує що, практика реалізація концепції е-уряду рухається в напрямку від широкого використання ІКТ для надання державних послуг та розвитку окремих он-лайн сервісів до повної зміни парадигми державного управління. Процес розпочинається із побудови

системи «e-Government» (електронного уряду) в її тривіальному розумінні як системи електронних сервісів, до усвідомлення і створення концепції «e-Governance» (електронного врядування), який передбачає розширення форм і сфери впливу громадян в процесі всього циклу ухвалення управлінських рішень [32].

Стратегічною метою для e-Governance визначено створення підтримки і спрощення доступу до управлінського процесу для всіх учасників суспільних відносин: уряду, громадян та бізнес-структур через інформаційні та комунікаційні технології. Для інститутів громадськості E-Governance забезпечує вільний доступ до участі у політичному житті суспільства, створює нові можливості для різноаспектної взаємодії уряду, громадян та неурядових громадських інститутів [40].

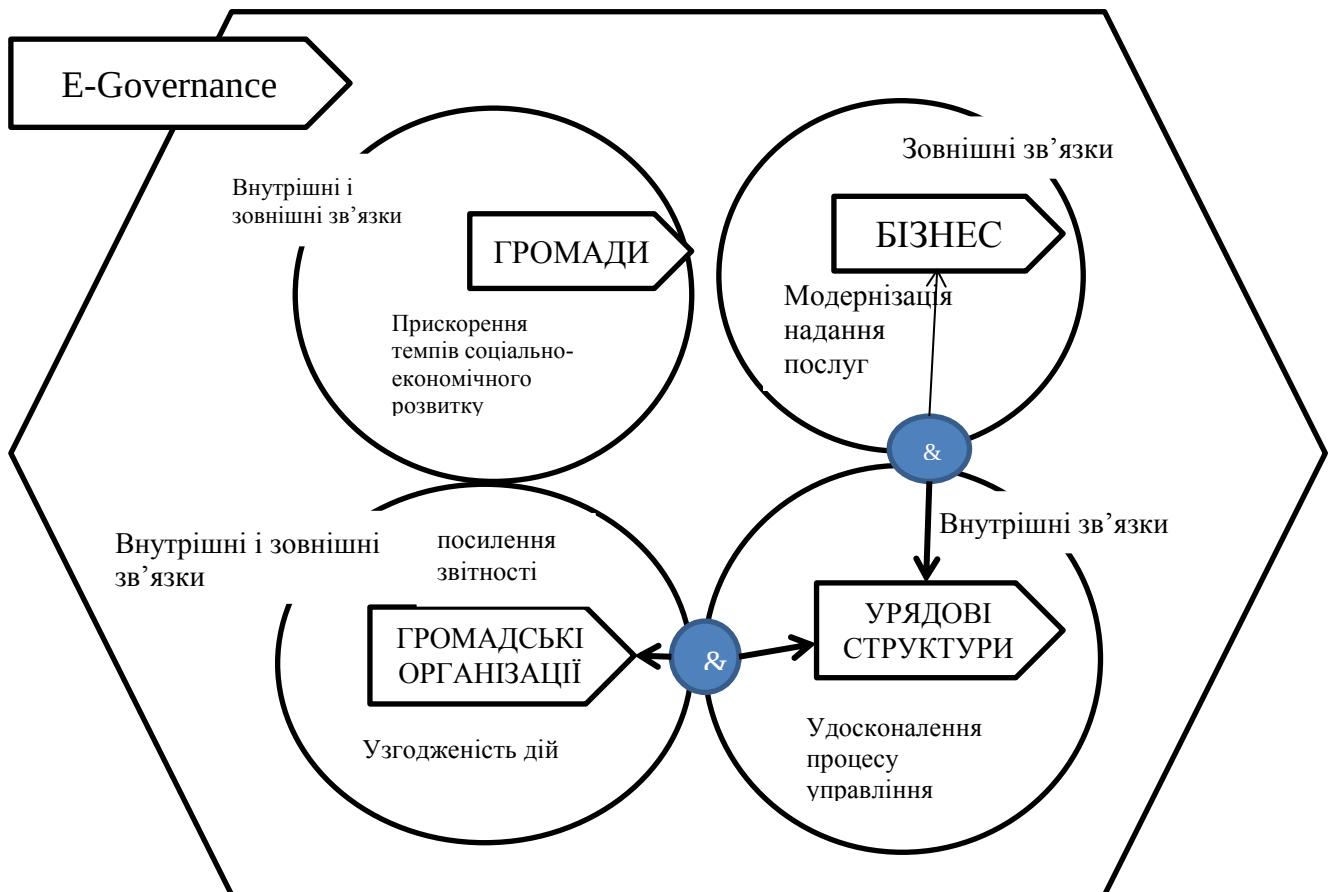


Рисунок 1.2 - Складові концепції e-Governance

Джерело: [32].

Дослідники виокремлюють «три основні сфери (англ. domains) застосування e-Governance:

- вдосконалення внутрішньої урядової діяльності (e-administration);
- покращення взаємозв'язків між урядом і громадянами у процесі надання соціальних послуг (e-citizens and e-services);
- відбудова інституціональних інтеракцій всередині та навколо громадянського суспільства (e-society) [32; 67].

Таблиця 1.1 – Характеристики процесу державного управління із використанням ресурсів e-Governance

№	Складові електронного врядування (e-Governance)	Основні характеристики	Переваги використання ІКТ
1	Електронне адміністрування (e-administration)	- ефективність процесу управління через зниження витрат фінансів та часу - прозорість у процесі реалізації влади - ефективний моніторинг та контроль виконання управлінських рішень для виконавців та для установ - децентралізація влади, гарантування реалізації повноважень на нижніх рівнях управлінської ієрархії	дає можливість органам влади бути у безпосередній близькості до споживачів послуг і одночасно користуватися тими ж ресурсами, що і центральні органи влади
2	Електронна взаємодія з громадянами (e-citizens and e-services)	- інформації про діяльність органів влади доступна громадянам, що підвищує відповідальності службовців у виконанні обов'язків - оперативність в реакції на запити громади, вплив думки громадян в ухваленні управлінських рішень через відкритий зворотний комунікаційний канал - нова модель якості надання публічних послуг з модифікованими параметрами	використання всього потенціалу ІКТ для відкритого комунікаційного каналу доставки інформаційних компонентів державних послуг громадянам в цифровій формі
3	Інформаційне суспільство (e-society)	- інтеграція співпраці з бізнес-структурами до публічного управління через систему державно-приватного партнерства (наприклад, на основі аутсорсингу) - децентралізація і розвиток громади через підвищення соціально-економічного потенціалу і капіталу місцевих спільнот - система партнерських відносин між урядом, неурядовими організаціями та інститутами громадянського суспільства	використання всього потенціалу ІКТ для створення «інформаційного суспільного каркасу» відкритої системи державно-приватного партнерства між всіма учасниками системи публічного управління

Джерело: [12].

Складові концепції e-Governance в системі їх внутрішніх та зовнішніх зв'язків наочно зображено на рисунку 1.2. Модернізація кожної з вищенаведених складових пов'язана з появою нових каналів суспільного зв'язку, що стають доступними завдяки ІКТ, і створюють платформу для залучення нових учасників у процес управління [32].

У табл. 1.1 наведено основні характеристики процесу державного управління із використанням ресурсів e-Governance. Сьогодні можливості e-Government і e-Governance широко використовуються урядами розвинених країн для покращення публічних послуг і зростання ефективності публічного сектора взагалі [12].

Як зазначалось раніше (рис. 1.1), концепція e-Governance є більш загальним поняттям, ніж e-Government. Разом з тим, потрібно розуміти певні структурні відмінності двох концепцій (табл. 1.2). Але ж особливої уваги заслуговує розуміння ролі саме особистості в процесі застосування зазначених концепцій. Так, концепція e-Government розглядає особистість як доволі пасивного громадянина-споживача, який раціоналізує виконання власних приватних обов'язки (до прикладу участь в електронному голосуванні). Погляд концепції e-Governance відображає особистість в ролі активного учасника місцевих процесів демократії, та запити і потреби якого є джерелом генерації нових ідей та стимулятором реалізації нових ініціатив [32].

Таблиця 1.2 – Структурні компоненти концепцій e-Government та e-Governance

Структурний компонент	Характеристика концепцій	
	e-Government	e-Governance
Тип організації	Ієрархічна	Мережева
Ключові учасники	Призначені посадовці	“Policy entrepreneurs” (громадські активісти, які представляють власні ідеї, відстоюють їх та втілюють в життя)
Позиція особистості	Пасивний споживач	Активний громадянин та ініціативний споживач

*Джерело: складено на основі [32].

Аналіз даних таблиці 1.2 дають змогу усвідомити не стільки існуючі відмінності між концепціями e-Government та e-Governance, а й дозволяють побачити основні точки перетину концептуальних положень з New Public Management. Наразі ці три означених в дискурсі концепцій розглядають громадян саме з позиції «споживачів послуг». Наявність мережевої структури та провідної ролі бізнес-структур в сфері публічного управління дозволяє сказати, що саме концептуальні підвалини e-Governance є не статичною “оцифрованою” моделлю концепції NPM, а її динамічним відтворенням в епоху переходу до інформаційного суспільства.

Досвід сучасного світу демонструє, що визначальними напрямками сьогоденної модернізації системи державного управління є: зорієнтованість на задоволення потреб та запитів споживачів публічних послуг, відкритість, партнерство, делегування повноважень на нижні рівні управлінської ієрархії (децентралізація влади).

Державно-управлінська концепція e-Governance запропонувала нові відповіді на виклики сучасності в інформаційному суспільстві, яке потребує не тільки нових методів реалізації публічного управління, а й воліє бути активним учасником процесів державотворення від вибору моделі політичної влади до вибору та реалізації державно-суспільного контролю діяльності держави. Тому процес децентралізації влади з делегуванням владних повноважень окремим громадам є логічним кроком відповідно до положень концепції NPM. Такий крок дозволив раціоналізувати владно-державні відносини управлінського центру та регіонів, визначено економічне підґрунтя здобуття відносної самостійності громад, яка набула реального змісту через застосування принципів Good Governance. Враховуючи можливості електронного врядування та інфраструктури зворотної комунікації між органами публічної влади та інститутами громадськості, то державно-управлінська концепція e-Governance перетворюється, в практичну програму модернізації всієї системи державного управління в Україні.

1.2 Електронні адміністративні послуги: типи , види, рівні надання

Основою ідеї сервісної держави та доктрини адміністративних послуг є концепція служіння держави людині/громадянину [16]. Існують данні, що розвинені країни світу ще з кінця 80-х років минулого століття запровадили моделі клієнтоорієнтованого обслуговування громадян. До таких країн відносяться, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія. Така модель служіння громадянам передбачала організацію взаємовідносин органів влади із громадянами відповідно до принципів розвитку приватного сектору та максимально повне задоволення запитів населення щодо комфортного існування людини у спільноті та отримання відповідних державних послуг [18].

Поняття «послуги» використовується в багатьох галузях суспільних взаємовідносин. В таблиці 1.3 наведено деякі визначення категорії послуги з виокремленням основної ознаки поняття.

Таблиця 1.3 – Послуга як категорія суспільно-правових та економічних відносин

№	Сутність поняття	Ключові слова	Джерело/автор
1	2	3	4
1	дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому	Вчинок, користь	Великий тлумачний словник сучасної української мови (2007 р.)
2	виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує та надає послуги, і об'єктом, який їх потребує	Взаємодія	Енциклопедичний словник з державного управління (2010 р.)
3	діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного, визначеного договором, матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб	Діяльність виконавця	Закону України «Про захист прав споживачів» №1023-ХІІ від 12.05.1991 р. (п. 17 ст. 1)

Продовження таблиці 1.3.			
1	2	3	4
4	результат економічної діяльності, яка не створює товар, але продається та купується під час торговельних операцій	Результат Діяльність Продається / купується	ст. 1 Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» № 255-УІ від 10.04.2008 р. (втратив чинність 1.01.2015 р.) [6]
5	специфічна політико-економічна категорія, яка виражає відносини праці, реалізується безпосередньо як корисний ефект діяльності і функціонує в базі споживання	Відносини Корисний ефект База споживання	М. Росинський
6	діяльність, яка виконана для задоволення чітких потреб, господарчих або інших зручностей, що надаються будь-кому	Діяльність Задоволеність потреб Зручність	Л.П. Хмелівська (2002 р)
7	товар, специфіка якого виявляється у фізичній неосяжності, невіддільності від свого джерела, у неможливості накопичення та зберігання, в індивідуальності та плинності якісних характеристик, у відсутності речового змісту; це діяльність, а не продукт	Фізична неосяжність Невіддільність джерела Речовий зміст Діяльність	Л.П. Хмелівська (2002 р).
8	результат безпосередньої взаємодії надавача та споживача послуг, тобто результат діяльності надавача послуг щодо задоволення потреб їх споживача	Безпосередня взаємодія Результат діяльності Задоволення потреб	О. Скороход
9	діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за її зверненням	Задоволення потреб, Звернення особи	Г. Писаренко (2005р.)
10	здійснення певних дій або здійснення певної діяльності	Дії Діяльність	Цивільний кодекс України(2003 р.)
11	діяльність, яка здійснюється для задоволення певних потреб або інших зручностей, наданих будь-кому	Діяльність Потреби Зручності	Г. Данилюк

Джерело: складено на основі [28].

Серед різноманіття визначень категорії «послуга» основні визначення стосуються певної дії / взаємодії, результатом чого є задоволення потреб / надання зручностей або переваг. Хоча, слід зауважити, що кожен дослідник

наголошує на певних визначальних ознаках: оплатність-безоплатність, невідідлність від джерела - віддільність, звернення, зручність, задоволеність тощо. Одночасно з цим, можна виокремити спільні риси визначення послуг, що надаються науковцями.

Таблиця 1.4 – «Публічна послуга» основні дефініції

№	Сутність поняття	Ключові слова	Джерело/автор
1	усі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів	Публічний сектор Публічні кошти	Центр політико-правових реформ
2	послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні	Органи державної влади	лист Міністерства юстиції № 967-0-2-09-22 від 18.12.2009 р. (2009 р.)
3	усі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів	Публічний сектор Публічні кошти	Г. Писаренко (2005 р.)
4	діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування або державних чи муніципальних підприємств, установ, організацій за кошти державного або місцевого бюджетів усіх рівнів	Діяльність Державний та місцевий бюджети	Ю. Шиндель (2003 р.)
5	юридично й соціально значущі дії в інтересах суспільства, держави і громадян	Значущі дії Інтереси	Ю. Тихомиров (2001 р.)
6	усі послуги, які надаються публічним сектором та за надання яких відповідальність несе публічна влада	Відповідальність Публічна влада	В. Тимошук (2003 р.)
7	діяльність державного апарату, що служить платникам податків; послуги, які характеризують лише ту сферу діяльності, в якій організовується життєзабезпечення населення - містобудування, транспортне сполучення, каналізація, водопостачання, освіта, охорона здоров'я тощо; спосіб обслуговування громадян (мається на увазі безпосередня взаємодія з громадянами при їх зверненні на прийомі)	Діяльність Обслуговування Звернення	Л. Міцкевич

Джерело: складено на основі [28].

Більшість дослідників розуміють їх як визначений вид діяльності надавачів послуг, що сконцентрована на пошуку способу задоволення потреб споживача або замовника. Отже, послуга – це така дія, яка приносить користь, допомогу іншому (споживачу) у досягненні мети та використовує технологію застосування сукупності засобів для досягнення мети підприємства. Поняття «публічні послуги» також є складним (табл. 1.4) і будується на синтезі сутнісних ознак.

Виходячи з розглянутих визначень поняття публічної послуги можна констатувати, що основними є «публічний сектор» та «публічні кошти/бюджет». Уточнювальними ознаками, які підкреслюють спрямованість діяльності в сфері управління є «діяльність», «звернення», «обслуговування». Тобто, звертає не себе увагу відсутність у дефініціях слів «потреба», «перевага», «інтерес» та означення грошових відносин також виключено словами «публічні кошти» або «бюджет».

З упевненістю можна стверджувати, що державні і муніципальні послуги виступають послугами органів публічної влади у сфері державної виконавчої влади, та також системи органів місцевого самоврядування.

Адміністративні послуги посідають значне місце в системі надання публічних послуг, оскільки саме цей вид послуг потрібний для забезпечення регламентації життєдіяльності людини (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, обмін паспортів, реєстрація місця проживання тощо). Визначення адміністративної послуги відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» зводиться до наступного «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної чи юридичної особи відповідно до закону» [33]. Крім того, адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (таблиця 1.5).

Таблиця 1.5 – Адміністративна і неадміністративна послуга:
нормативне та наукове визначення

№	Сутність поняття	Джерело/автор
1. «адміністративна послуга»		
1.1.	державні і муніципальні послуги, які здійснюються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування за типом безпосереднього надання кінцевим споживачам	В. Сороко [20]
1.2	та частина публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень	Г. Писаренко [9]
1.3	Результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної чи юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків такої особи відповідно до закону	Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-УІ від 6.09.2012 р. [19]
2. «неадміністративна послуга»		
2.1	послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень	В. Тимошук, І. Коліушко [15]

Джерело: складено на основі [9, 15, 19, 20, 46, 69].

Офіційне визначення «адміністративної послуги» надається в Законі України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Відповідно до положень Закону «адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/ або обов'язків такої особи відповідно до закону» [33].

Державні послуги являють собою нормативно встановлений спосіб забезпечення прав і свобод, законних інтересів громадян і організацій щодо прийому запитів і видачі документів, державними органами влади. Їхніми атрибутивними ознаками є: індивідуальний характер надання (послуга надається конкретній фізичній або юридичній особі і є адресною); наявність взаємодії клієнта з органом державної влади з приводу реалізації своїх прав, законних інтересів, обов'язків [69].

Адміністративні послуги належать до групи інформаційних послуг і є одностороннім обов'язком влади. Це припускає забезпечення їх відповідності до таких вимог, як повнота, достовірність, актуальність, своєчасність,

несуперечливість, рівень захищеності інформаційних ресурсів і збалансованість цих показників, можливість вільного доступу до цих ресурсів що характеризує якість інформаційних послуг [69].

Іншими базовими характеристиками електронної адміністративної послуги є: час, що витрачається на отримання послуги; вартісні і не вартісні витрати отримання послуги; якість послуги і якість процесу обслуговування.

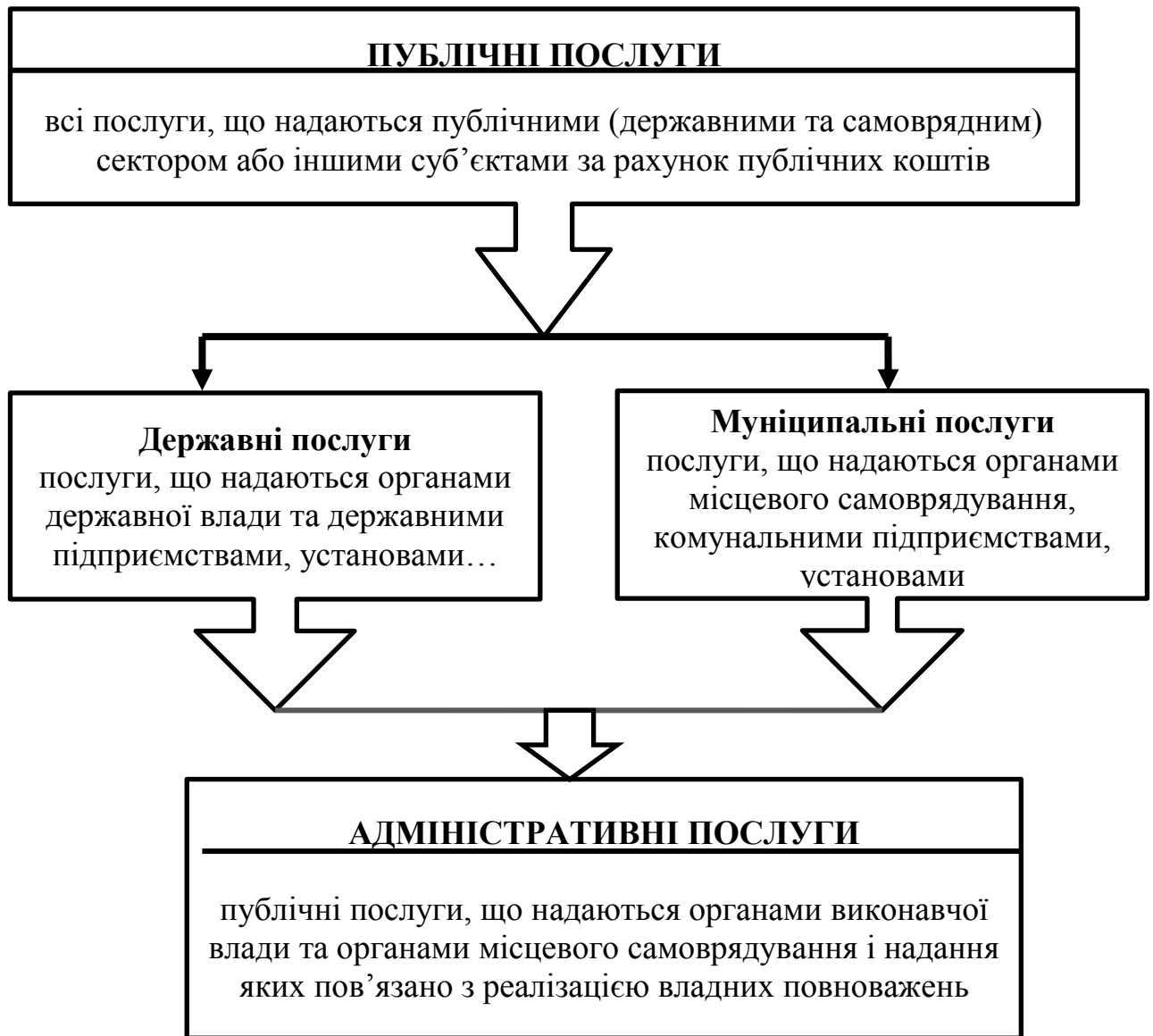


Рисунок 1.3 – Адміністративні послуги в ієрархії публічних послуг
Джерело: складено на основі [69].

Всі послуги, які надаються публічною адміністрацією, є публічними, але, залежно від їх змісту, суб'єктів надання, сфери реалізації, вони

поділяються на державні та місцеві, адміністративні, соціальні та управлінські [69].

На нашу думку, публічні послуги – це результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону або на забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов’язків (рис 1.3).

Таким чином, можна вважати, що особливостями публічних послуг є те, що:

- до публічних послуг слід відносити весь спектр державних, муніципальних, адміністративних, соціальних, управлінських послуг, які надаються фізичним та юридичним особам публічною адміністрацією у межах повноважень, визначених у законодавстві України;
- при розмежуванні публічних послуг, слід враховувати наявність необхідності оформлення адміністративного акта як кінцевого результату надання публічних послуг.
- при наданні соціальних та управлінських послуг адміністративний акт не оформлюється.
- державні, муніципальні, управлінські, соціальні та адміністративні послуги мають різних суб’єктів надання, об’єкт, зміст і підставу.
- публічні послуги можуть надаватися у різній формі: усній, письмовій та електронній.
- електронні послуги – це послуги, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та системи Інтернет.

Електронні послуги в діяльності публічної адміністрації надаються обов’язково з використанням інформаційно-комунікаційних технологій за допомогою відповідних засобів: ЕОМ, ПЕОМ; комплектів термінального устаткування для ЕОМ усіх класів; локальних обчислювальних мереж; пристроїв введення-виводу інформації; засобів введення і маніпулювання текстовою і графічною інформацією; засобів архівного зберігання великих

обсягів інформації та інше периферійне устаткування сучасних ЕОМ; пристроїв для перетворення даних із графічної або звукової форм представлення даних у цифрову і навпаки; системи штучного інтелекту; системи машинної графіки; програмних комплексів (мови програмування, транслятори, компілятори, операційні системи, пакети прикладних програм та ін.); сучасних засобів зв'язку, що забезпечують інформаційну взаємодію користувачів як на локальному рівні (наприклад, у рамках однієї організації або кількох організацій), так і на глобальному (в рамках всесвітньої інформаційної мережі Інтернет) [36].

З огляду на задачі дослідження, доречно електронні послуги класифікувати наступним чином: за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

1. За видами електронного подання. Згідно з «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги [49]:

- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

З технологічної точки зору, надання послуг першого і другого виду в наш час повністю вирішені, а надання послуг третього та четвертого виду (які потребують ідентифікації сторін електронної взаємодії і пов'язані з

використанням електронного цифрового підпису) потребують свого розв'язання.

Таблиця 1.6 - Переваги і економія від реалізації електронних послуг

№	Державна послуга за сферами діяльності	Потенційні переваги й економія
1	Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і, як наслідок, – скорочення витрат
2	Консультавання	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультавання
3	Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією
4	Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур і, як наслідок, – зменшення навантаження на службовців
5	Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей
6	Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства)
7	Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель
8	Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів

Джерело : [47].

2. За сферою діяльності електронні послуги поділяються на:

- послуги інформаційного характеру;
- послуги консультаційного характеру;
- послуги з підготовки політичних рішень або законів;
- послуги із взаємодії між установами та організаціями;
- послуги з надання допомоги та сприяння;
- послуги обслуговування державного замовлення;

– послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств. При цьому реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має ряд переваг, які відображені у таблиці 1.6.

У свою чергу сферу діяльності можна розділити за ступенем новизни діяльності в процесі надання електронних послуг: на новий вид діяльності, реорганізацію або реінжиніринг існуючих послуг.

3. За суб'єктом видання послуги поділяються на ті, які надаються ЦОБВ та їх підприємствами, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

4. За споживачами різняться на послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій:

– B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає насамперед різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями;

– B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює купівлю товарів та послуг через Інтернет;

– G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення. У G2B входять всі взаємовідносини між бізнесовими організаціями та державними установами. Наприклад, інформація про можливі закупки органами влади публікується в Інтернеті, а компанії можуть прийняти участь у тендері електронним способом. На даний час цей вид електронних послуг в Україні знаходиться у зародковому стані, але має перспективи розвитку за умови, що органи влади використовують свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції;

– G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадяни) – різні види адміністративних послуг в електронному вигляді населенню;

– G2G (Government-to-Government, Урядуряд) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими авторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями;

– C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – електронні аукціони, дошки оголошень і т.і.

5. За місцем отримання з точки зору клієнта послуги відрзняються джерелом надання: державний орган; «єдине вікно»; портал органу влади. Найбільш важливим, з точки зору клієнта, є місце отримання послуги. Оптимальним варіантом тут є отримання послуги на порталі органу влади, але для впровадження порталного підходу доцільно реалізувати деякі стадії.

Перша стадія передбачає надання адміністративної послуги у державному органі. Хоча послуга і переводиться у електронний вигляд, однак місце її надання не змінюється: громадянин або представник юридичної особи має бути присутній на місці надання послуги. При такому способі організації надання послуги відбувається економія часу на обробку інформації та отримання відповіді, зазнають трансформації певні процеси та забезпечується прозорість процедур.

Наступною стадією надання послуг є створення установ, які працюють за принципом «єдиного вікна», але без використання Інтернету. Всі необхідні служби та відомства знаходяться в одному приміщенні, погодження проходять без повторного звернення громадянина, але його присутність необхідна при першому зверненні. У нашій державі є певні кроки організації роботи влади за принципом «єдиного вікна». Наприклад, в оформленні митних вантажів, реєстрації бізнесу, але хоча і спостерігаються скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, оптимізується документообіг, відбувається зменшення фінансових витрат, цей принцип потребує доопрацювання [35] .

Третьою стадією є публікація інформації та інтерактивних форм для отримання послуги на порталі органу державної влади, можливість завантаження цих форм та їх відправка. Кардинально змінюється місце зустрічі громадянина та чиновника, стає можливим здійснення будь-яких видів платежів, з'являються регіональні портали, які об'єднують державні

послуги та послуги недержавного сектора, стає можливим оформлення фінансових документів, здача звітності, реєстрація підприємств і т.д. [35].

Враховуючи те, що перші дві стадії вже мають місце і більш-менш успішно впроваджуються у нашій державі, використання двосторонньої інтерактивності для надання адміністративних послуг в електронному вигляді ще недостатньо використовується, а поодинокі випадки потребують теоретичного аналізу та узагальнення.

6. З точки зору залучення в електронний сервіс послуги опділяються на повністю автоматизовані та автоматизовані частково.

Повністю автоматизовані – це послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні.

Послуги автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну.

Щодо вироблення критеріїв якості електронних послуг, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які повинні слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [41].

Аналіз та систематизація цих критеріїв наведено в таблиці 1.7.

Таблиця 1.7 – Визначення критеріїв оцінки якості та стандартів надання адміністративних послуг

№	Критерій оцінки якості	Зміст	Вимога законодавця (врегульована нормативно-правовим актом)
1	результативність	задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі	-
2	своєчасність	надання адміністративної послуги в установлений законом строк	-
3	доступність	фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою	Критерій доступності передбачає: - територіальну наближеність адміністративного органу до отримувачів послуг; - наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для транспортних засобів фізичних та юридичних осіб; - можливість вільного (безперешкодного) доступу до приміщення адміністративного органу; - безперешкодне одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу
4	зручність	урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг.	Критерій зручності передбачає: - можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі поштою, електронною поштою тощо; - запровадження принципу “єдиного вікна”; - установлення адміністративним органом графіка приймання фізичних та юридичних осіб з урахуванням їх інтересів; - удосконалення порядку оплати адміністративної послуги (плата у міру можливості повинна прийматися безпосередньо в приміщенні адміністративного органу)
5	відкритість	безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах	Критерій відкритості передбачає: - наявність інформації стосовно процедури надання певної послуги, переліку документів для її отримання із зразками заповнення таких документів, розміру та порядку оплати адміністративної послуги, посадових осіб, відповідальних за надання певних видів адміністративних послуг; - можливість отримання інформації телефоном та електронною поштою, а також кваліфікованої консультативної допомоги
6	повага до особи	ввічливе (шанобливе) ставлення до отримувача адміністративної послуги	Цей критерій включає: - готовність працівників адміністративного органу допомогти отримувачеві послуги в оформленні документів; - дотримання принципу рівності усіх громадян; -забезпечення побутових зручностей в адміністративному органі
7	професійність	належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу	-

Джерело авторська розробка

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг описує 7 критеріїв, за якими можна оцінити якість адміністративної послуги. При цьому 4 критерії, а саме доступність, зручність, відкритість, повага до особи, деталізовано в їх змістовому наповненні. Разом з тим, 3 критерії, а саме, результативність, своєчасність, професіональність, не мають такої деталізації та потребуєють її. Щодо критерію професіональності, то тут слід визначити той нормативний документ, відповідно якого регламентується професійність працівників адміністрації і яких саме працівників. За таких умов складно детально скласти стандарт надання адміністративної послуги та визначити певний механізм. Проте в науковому просторі можна віднайти пропозиції щодо формування механізмів надання адміністративних послуг та їх класифікаю, у тому числі і в електронному вигляді [41] .

Так, П.С. Клімушин виділяє такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків [40].

Адміністративні механізми впровадження електронних державних послуг вбачаються автором через групування їх у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуаціях. До інституціональних механізмів віднесено механізм розвитку Інтернет-представництв як інституціональної структури системи електронної взаємодії влади з суспільством [39] .

Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії реалізується на основі впровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа, а механізми міжвідомчої (внутрішньоурядової) взаємодії – за допомогою систем електронного документообігу [39] .

Механізм єдиної точки доступу означає перехід від взаємодії «заявник – конкретний орган влади» до ідеології «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання державних послуг». Інтеграційні механізми спрямовані на вдосконалення системи відомчих інформаційних систем і державних,

регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. І нарешті, механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків припускає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їхній склад, місце розташування й інтерфейси повинні бути досить стабільні та визначатися в технічних стандартах [39].

Отже, «переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але і реінжиніринг всього процесу її надання» [39]. Особливість послуги в електронному вигляді є в тому, що вона може бути отримана 24 години на добу 7 днів на тиждень при паралельному існування інших форм та каналів надання послуг населенню. Традиційні шляхи надання та отримання послуг шляхом особистої взаємодії телефоном, поштою, прямим особистим зверненням продовжують існувати, постійно вдосконалюючись [24]. Проте ефективність та потенційні переваги впровадження електронних виду послуг є очевидними, адже суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо.

Разом з тим, при впровадженні послуг в електронному вигляді актуальними залишають проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП), відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази, а головне – відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади [24].

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь то міністерство, адміністрації або фонди. Але тут потрібно погодитись з деякими дослідниками, які вказують на різницю у швидкості протікання соціально-політичних та технологічних змін і визначає її як основну проблему використання інформаційно-комунікаційних технологій

(ІКТ) в державному управлінні [22, 29, 32]. Дійсно, переваги при наданні послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки та передачі інформації і можливості ІКТ тут практично необмежені. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то цей вид послуг є багатофункціональним за своєю суттю і має багатопрофільний напрям.

1.3 Державне регулювання надання електронних послуг в системі публічного адміністрування

Стратегічною метою електронного урядування є зміна взаємовідносин влади з суспільством, удосконалення сфери надання послуг населенню та бізнесу, розширення ступеня участі всіх громадян у процесах управління суспільством і державою. Електронне урядування як ефективний інструмент державного управління вирішує численні проблеми інформаційної взаємодії, сприяє усуненню бюрократичного бар'єру між державною службою і людиною, покращуючи доступ до державних інформаційних ресурсів, спрощуючи отримання необхідної інформації та послуг.

Упродовж багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження в діяльність органів публічної влади технологій електронного урядування відбувалися несистемно, майже стихійно. Так, можливості використання технологій електронного урядування мали факультативний характер, зосереджувалися переважно у сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур.

Можливість висвітлення діяльності органів влади в мережі Інтернет (на власних веб-сайтах) – це лише невелика частка від загальної кількості варіантів інформування органами влади про свою діяльність, але,

враховуючи стрімкий розвиток ІКТ, дуже важливим в контексті задоволення потреб громадян в інформації є отримання сервісних послуг.

В Україні сформовано нормативно-правову базу, що регулює питання поширення в мережі Інтернет інформації про соціально-економічну діяльність у державі та регіонах, нормативно-правову діяльність органів влади, процедуру надання адміністративних послуг.

У свою чергу, процес запровадження в діяльність органів влади механізму надання електронних послуг пройшов складну та тривалу еволюцію. Упродовж кількох років приймалися підзаконні нормативноправові акти, які слугували передумовою для запровадження електронних послуг у діяльності публічної адміністрації

Сучасна нормативно-правова база України передбачає існування широкого спектру процедур інформування публічної адміністрації споживачів адміністративних послуг із використанням інформаційно-комунікаційних технологій про порядок надання послуг. Можна констатувати, що сьогодні «сформовано основні правові засади побудови інформаційного суспільства шляхом прийняття низки нормативно-правових актів, які, зокрема, регулюють суспільні відносини у сфері сприяння розвитку громадянського суспільства, створення інформаційних електронних ресурсів, захисту прав інтелектуальної власності на такі ресурси, гарантій та механізму доступу до публічної інформації, розвитку електронного урядування та відкритого уряду, електронного документообігу, інформаційної безпеки тощо».

Тобто можна стверджувати, що загальні передумови нормативно-правового регулювання надання електронних послуг створені, але для повноцінного впровадження електронних послуг цього недостатньо. Адже сьогодні нормативно-правова база, яка регулює підстави та порядок надання саме електронних послуг в Україні, відсутня, як і відсутні нормативно-правові акти, що визначають технічні стандарти та регулюють адміністративні процедури їх надання. Початковим кроком до вдосконалення

правового регулювання надання електронних послуг має стати прийняття Закону України «Про електронні послуги», який повинен враховувати міжнародний та вітчизняний досвід надання електронних послуг. Прийняття такого закону дозволить визначити відповідні стандарти та процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією. Прийняття цього закону дозволить, з одного боку, встановити процедури, які визначатимуть повноваження публічної адміністрації з надання електронної послуги, підстави та порядок її отримання, з іншого боку, буде здійснюватися захист прав особи щодо отримання електронної послуги.

Державна політика у сфері інформатизації спрямована на створення умов для ефективного задоволення інформаційних потреб особи, суспільства та держави на основі забезпечення доступу до інформації та використання інформаційних систем і технологій. Серед основних напрямів державної політики в цій сфері слід назвати формування, розвиток та захист державних інформаційних систем та інформаційно-телекомунікаційних мереж, забезпечення їх сумісності та взаємодії в єдиному інформаційному просторі, створення та розвиток національних і муніципальних інформаційних систем для інформаційного забезпечення громадян, організацій, органів державної влади та місцевого самоврядування (у тому числі на основі впровадження безпаперового документообігу).

Дослідження нормативно-правового регулювання сфери інформаційних державно-управлінських ресурсів України дає можливість виділити таке проблемне коло питань:

- наявність великої кількості норм законодавства, що діють в інформаційній галузі;
- відсутність чіткої ієрархії нормативно-правового регулювання;
- неузгодженість трактування вживаних термінів та понять;
- неоднозначність їх тлумачення і розуміння;
- нові правові акти в інформаційній сфері часто концептуально неузгоджені з раніше прийнятими, наслідком чого є правовий хаос.

Зазначене дає підстави виокремити певні шляхи вдосконалення правового регулювання інформаційної сфери держави. Дослідження чинних нормативноправових актів у галузі інформаційних державно-управлінських ресурсів України дає можливість дійти таких висновків:

1. З-поміж сукупності документів загальнодержавного та вузькоспеціального законодавства у сфері інформаційного права, низки міждержавних договорів та угод можна виокремити ряд нормативно-правових актів, що регулюють відносини в галузі інформаційних державно-управлінських ресурсів України. У процесі аналізу та узагальнення чинних законів та підзаконних актів виявлено, що ця сфера врегульована понад двадцятьма нормативно-правовими актами.

2. Аналіз окресленого правового поля дає підстави стверджувати, що в інформаційній сфері держави наявний ряд проблемних моментів: численність законів та підзаконних актів, відсутність їх чіткої ієрархії, неузгодженість та неоднозначність трактування, тлумачення й розуміння термінів і понять, концептуальна неузгодженість нових з раніше прийнятими нормативноправовими актами в інформаційній сфері держави.

3. Удосконалення правового регулювання сфери інформаційних державноуправлінських ресурсів України вбачається у здійсненні процесів систематизації та уніфікації, а також інкорпорування та кодифікації шляхом агрегації інформаційного законодавства.

За даними Уряду органи державної влади та органи місцевого самоврядування вже зараз через різні інформаційні ресурси та портали «надають понад 2 тисячі послуг, але 91,5% населення України не користуються публічними послугами он-лайн» [55]. За даними Державної служби статистики у 2019 році 17678 (94,7%) установ органів державної влади та місцевого самоврядування мали доступ до мережі Інтернет, 3853 установи надавали можливість використання інструментів електронної демократії, а саме «Е-звернення», «Е-петиція», «Е-консультація» тощо. Було розглянуто 858682 «Е-звернення» або 98,3% від їх кількості, оприлюднено

11399 «Е-консультацій» [27]. Тобто органи державної влади та органи місцевого самоврядування вже впровадили необхідні інструменти «Е-демократії» та надають повноцінні адміністративні послуги через мережу Інтернет. Слід зауважити, що в Україні надання електронних послуг запроваджено на різних інформаційних сайтах органів влади та мають різне оформлення, різні інтерфейси, засоби електронної ідентифікації, що не забезпечує реалізації критеріїв зручності і доступності для більшості громадян. Вирішення зазначеної проблеми потребує значних витрат часу з пошуку відповідного ресурсу, через який можна отримати послугу, вимагає певного рівня знань про систему пошуку в мережі Інтернет та про структуру відповідного інформаційного ресурсу, а також про порядок формування електронного звернення або заповнення електронної заявки. Більше того, деякі ресурси можуть затребувати додаткового завантаження електронних документів з боку того, хто звертається за електронною послугою, що ускладнює процес отримання електронної адміністративної послуги. Тож можна констатувати, що запровадження стандартів надання електронних послуг не можливе без проведення належного реінжинірингу технології надання послуг з використанням єдиного підходу до кожного виду адміністративної послуги при переведенні їх на автоматизовану платформу, це забезпечить достатній рівень зручності та не буде викликати відчуття невпевненості у користувачів.

Наразі Уряд України декларує, що саме цифровізація адміністративних послуг є пріоритетним напрямом підвищення ефективності публічної влади в сфері соціальної відповідальності із забезпечення високих стандартів рівня життя громадян. Відповідно, стандарти надання адміністративних послуг повинні передбачати перш за все стандартизацію процесу формування логічної цифрової моделі, яка скоротить витрати часу на взаємодію різних органів державного управління та на очікування результату від такої послуги.

РОЗДІЛ 2

ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН

2.1 Якість публічної послуги як вимога сучасної практики публічного адміністрування

Потреби суспільства у якісному та оперативному наданні послуг державою, розвиток наукової думки та законодавства обумовлює потребу підвищення ефективності їх надання.

Спираючись на данні дослідження, яке було проведено Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 12 по 17 липня 2019 року на замовлення Центру політико-правових реформ у межах проекту «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади», що здійснюється за підтримки Європейського Союзу, отримано інформацію щодо розвитку ставлення населення до якості надання адміністративних послуг [81].

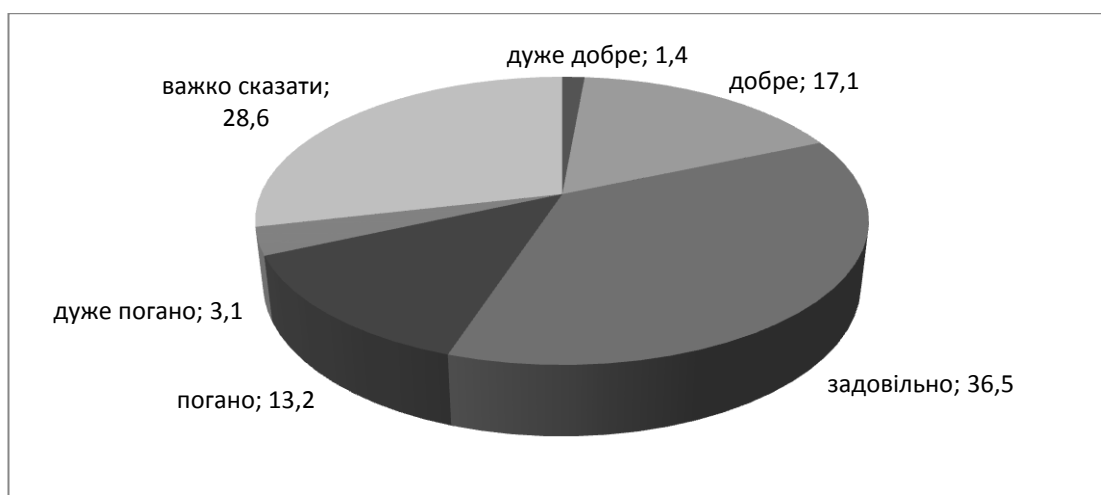


Рисунок 2.1 – Оцінка якості надання адміністративних послуг в Україні станом на липень 2019 року.

Джерело: складено на основі [81].

За результатами опитування якість надання адміністративних послуг в Україні станом на 2019 рік респонденти оцінювали як «задовільно». Результати наведено на рисунку 2.1

Як видно з наведених даних майже 40% респондентів визначили якість надання адміністративних послуг на задовільному рівні. Також цікавим є факт, що для майже 30 % опитаних важко визначити рівень якості надання адміністративних послуг [81].

Таблиця 2.1 – Рейтинг сприйнятої якості наданої адміністративної послуги

Рейтинг 2019 рік	Вид адміністративної послуги	Листопад 2015	Липень 2019
1	при оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат	24,9	20,7
2	при отриманні «закордонного» паспорта чи при отриманні «внутрішнього» паспорта нового зразка (у формі картки) ³	6,6	16,9
3	при реєстрації місця проживання чи вклейці фото до паспорта (25, 45 років) ²	8,4	11,0
4	у податкових органах	5,7	5,4
5	при оформленні чи переоформленні пенсії	4,4	4,7
6	у поліції (без сервісного центру МВС) ¹	3,2	4,3
7	при реєстрації автомобіля, отриманні (обміні) посвідчення водія	4,8	4,3
8	при приватизації житла	3,1	3,6
9	при реєстрації земельної ділянки	3,4	3,1
10	при оформленні права власності на нерухомість	4,8	2,9
11	при реєстрації суб'єктом підприємницької діяльності	1,2	2,4
12	у службі зайнятості	3,4	2,1
13	інше	8,8	2,0
14	при отриманні земельної ділянки	1,3	1,5
15	при отриманні дозволу на будівництво (перепланування)	2,0	1,3

Джерело: складено на основі [81].

Цікавою виявилась думка респондентів стосовно того, в яких органах влади були отримані адміністративні послуги, якість яких задовольнила

споживачів (таблиця 2.1.). Показники подано в порядку зменшення сприйнятого рівня якості надання адміністративної послуги.

Тож, адміністративні послуги, надані при оформленні субсидій, різних видів державної допомоги, інших соціальних виплат сприймалися респондентами як найкращі. Добрий рівень якості надання адміністративних послуг сприйнято при отриманні послуг з оформлення закордонного паспорту та внутрішнього паспорту. Рівень якості надання адміністративних послуг з отримання земельної ділянки та отримання дозволу на будівництво виявився найнижчим за оцінками респондентів [81].

На рисунку 2.2. надана інформація про обізнаність споживачів в діяльності державної чи місцевої влади у сфері адміністративних послуг станом на 2019 рік. (рисунок 2.2)

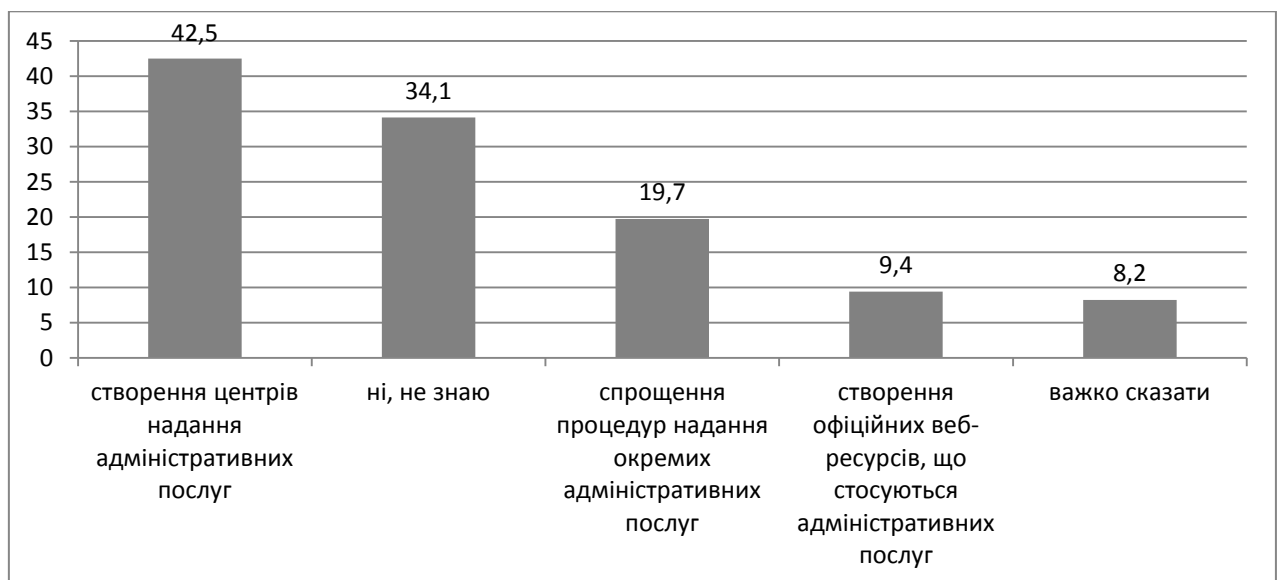


Рисунок 2.2 – Рівень обізнаності громадян з діяльності державної чи місцевої влади у сфері адміністративних послуг (2019 рік)

Джерело: складено на основі [81].

Як видно з наведених даних, майже 43% опитаних знають про центри надання адміністративних послуг, майже 20% обізнані щодо спрощення процедур надання окремих адмінпослуг, більше 9% знають про створення офіційних веб-ресурсів щодо надання адміністративних послуг [81].

В той же час взагалі не знають про таку діяльність третина опитаних, і ще 8% не змогли відповісти. Тож можна вважати, що значна кількість громадян не знають про діяльність державної чи місцевої влади у сфері адміністративних послуг [81].

Разом з тим станом на 2019 рік значна частка громадян була обізнана щодо створення і діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) на рівні місцевого самоврядування, про що свідчать дані рисунку 2.3.

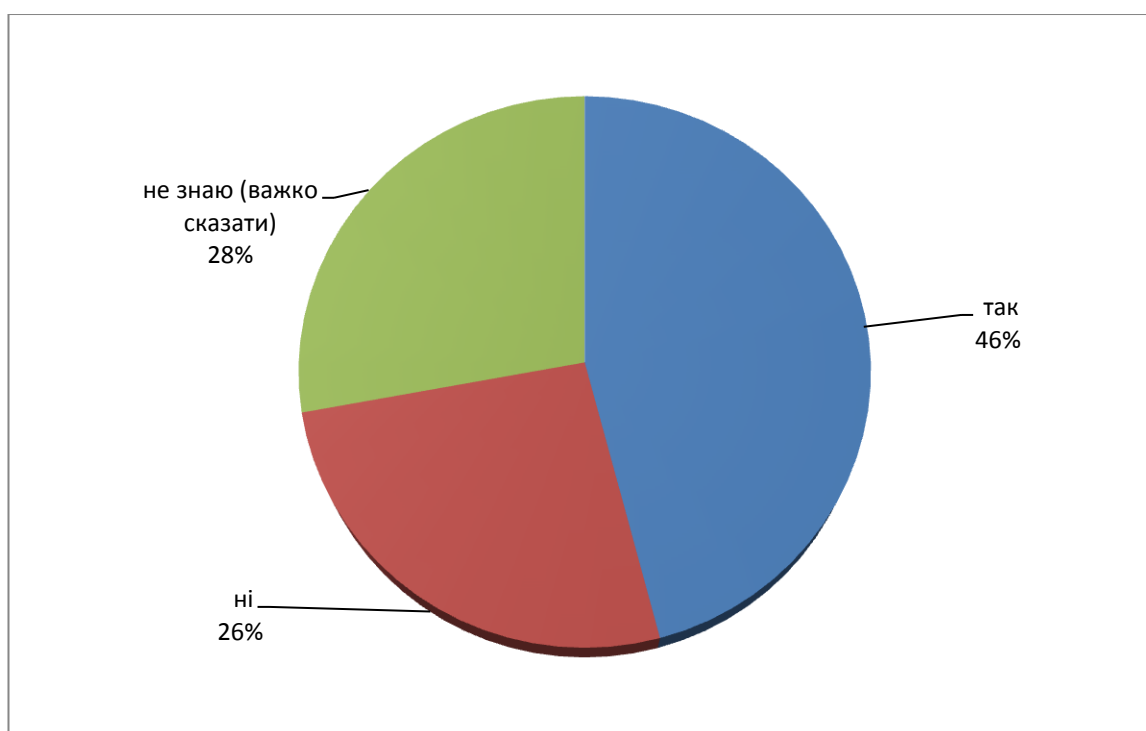


Рисунок 2.3 – Обізнаність щодо діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) станом на липень 2019 року.

Джерело: складено на основі [81].

Для розуміння чинників, які сприймаються негативно споживачами послуг, і, відповідно, знижують загальний рівень якості адміністративної послуги, проведемо аналіз даних викладених в таблиці 2.2. Ранжування чинників в таблиці викладено в порядку збільшення негативного сприйняття чинника.

Таблиця 2.2 – Ранжування негативних чинників

Рейтинг 2019 рік	Чинник	Листопад 2015	Липень 2019
1	з мене вимагали хабара	2,7	1,9
2	мені відмовили, не пояснивши, чому саме	4,4	2,3
3	у приміщенні не було умов для осіб з інвалідністю, батьків з дітьми	6,9	3,6
4	чиновники вимагали додаткових документів, не передбачених законом	6,6	3,8
5	посадові особи поводитися грубо (нечемно)	8,9	4,0
6	малі або незручні години прийому	7,5	4,3
7	довелося купувати бланки та / або оплачувати якісь «додаткові послуги» (інформаційні, за терміновість тощо)	10,7	4,8
8	була відсутня необхідна для отримання послуги інформація та зразки заповнення документів	10,5	5,8
9	приміщення було тісним, ніде було сісти, не було туалету	10,3	6,1
10	довелося ходити по багатьох інших інстанціях (органах влади, кабінетах)	13,0	8,2
11	ніхто чітко не пояснив, які саме документи були потрібні, тому довелося ходити кілька разів	17,9	11,1
12	справа тяглася (тягнеться) надто довго	21,5	12,3
13	були великі черги	28,2	20,1

Джерело: складено на основі [81].

З огляду на наведені результати ранжування, можна визначити саме ті чинники, які суттєво знижують сприйняття якості надання адміністративної послуги. Такими вкрай негативними чинниками було названо великі черги, тривалий термін розгляду справи, відсутність достатньої кількості інформації в сфері надання конкретної послуги. Можна передбачити, що нівелювання саме цих чинників суттєво підвищить сприйняття якості надання адміністративних послуг [81].

Питання «чи можна розглядати електронні послуги як вирішення саме цих проблем?» можна розглядати з урахуванням даних означеного опитування, результати представлені на рисунку 2.4.

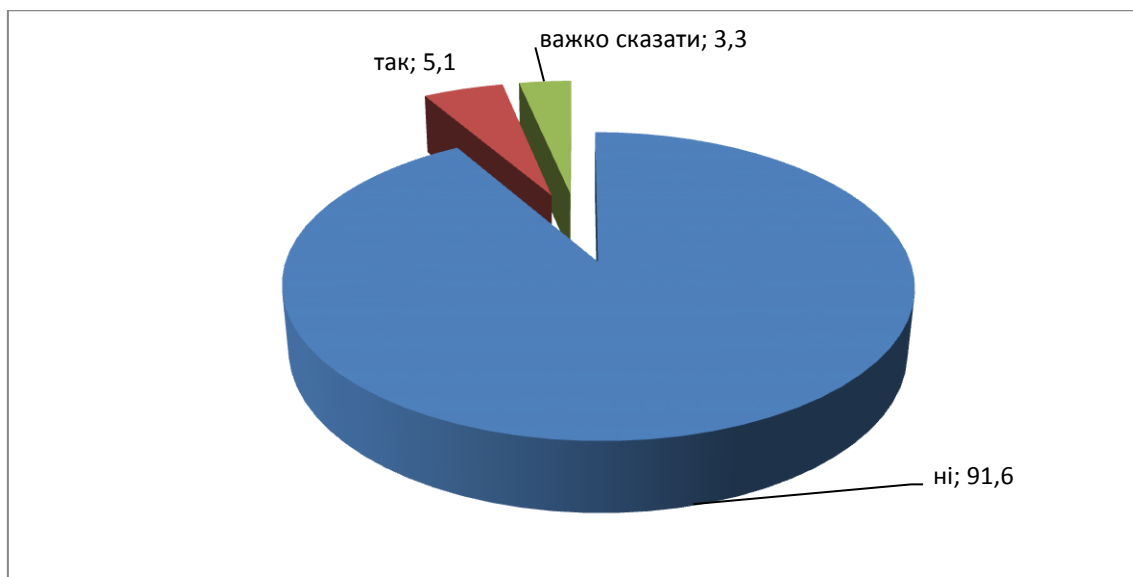


Рисунок 2.4 - Рівень отримання адміністративних послуг онлайн (станом на липень 2019 рік)

Джерело: складено на основі [81].

Таким чином, за результатами опитування станом на липень 2019 року 90% респондентів не використовували можливість отримати адміністративну послугу через Інтернет.

Однак, такий стан використання можливості отримати адміністративні послуги через Інтернет не слід розглядати як маркер непотрібності саме таких послуг. Скоріш є необхідність формування ефективного механізму надання е-послуги та створення інформаційного поля, яке стимулює до більш ефективної взаємодії громадян з органами місцевого самоврядування в системі е-врядування.

В рамках цього дослідження розглянемо механізм надання електронної послуги в контексті надання адміністративної послуги як такої, що є важливим актом суспільних відносин та спрямована на забезпечення та реалізацію прав і свобод громадян.

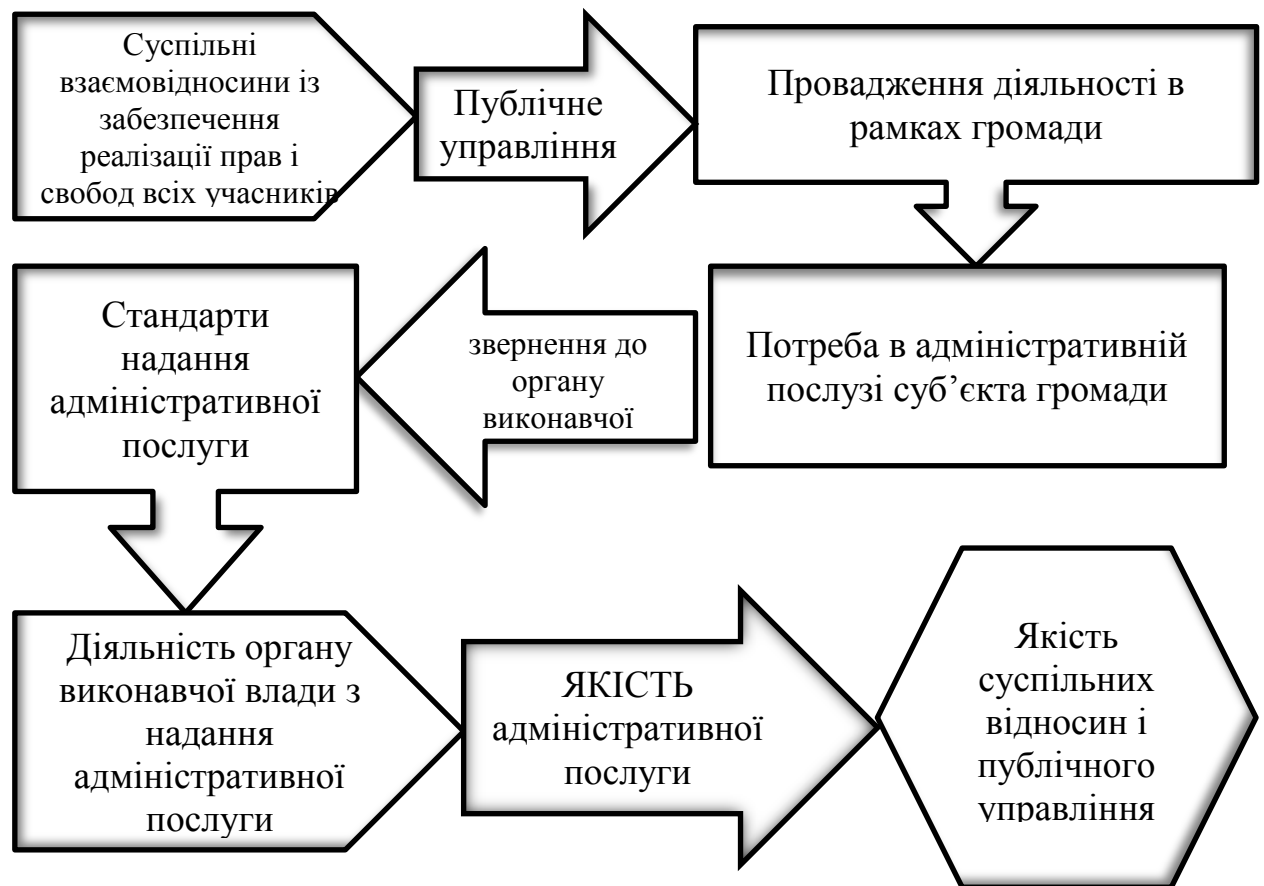


Рисунок 2.5 – Загальний механізм надання адміністративної послуги в системі публічного управління (авторська розробка)

Слід розуміти, що потреба в адміністративній послугі виникає виключно в сфері провадження глибоко соціалізованої діяльності та має на меті убезпечити всіх учасників суспільства від порушення прав та свобод інших людей [53, 54]. Механізм надання адміністративної послуги пропонуємо розглядати в такій схемі (рисунок 2.5.), яка розглядає якість адміністративної послуги як результуючий показник діяльності всієї системи публічного управління в контексті NPM.

В цьому контексті слід звернути увагу на розуміння якості публічної послуги. Для цього слід розуміти, що електронним послугам як особливому різновиду публічних послуг будуть притаманні всі ознаки, які характерні для всіх видів публічних послуг [53, 54]. Однак електронним послугам властиві і особливі ознаки, які дозволяють показати їх відмінності від інших публічних послуг:

№	Властиві	
	Всім послугам	Електронним послугам
1	надаються публічною адміністрацією від імені держави	з використанням інформаційно-комунікаційних технологій
2	отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення)	неможливо без використання інформаційно-комунікаційних технологій
3	Мають на меті виконання обов'язку	мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку
4	Наявність загального регулювання порядку надання послуги	наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги
5	реалізація послуги через особисте звернення заявника	не потребує особистого звернення заявника до органу публічної адміністрації з метою отримання послуги
6	Постійний особистий контракт з суб'єктом надання послуги	відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом усієї процедури

Джерело: авторська розробка

Вимоги до якості адміністративних послуг викладено в Законі України «Про адміністративні послуги» [33], в якому зазначено, що на кожну послугу розробляється та затверджується інформаційна та технологічна картка. Ці документи обов'язково затверджуються відповідними рішенням адміністративно-управлінського органу.

Оскільки форма та зміст інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги є сформованим шаблоном, який містить набір необхідної інформації, то кожен орган місцевого самоврядування розробляє та відповідним чином затверджує такі форми. Кожна окрема адміністративна послуга повинна мати власну інформаційну та технологічну картку. Орган місцевого самоврядування повинен забезпечити доступ громадянам для ознайомлення з цими документами.

В статті 8 п. 4 зазначеного закону вказано, що Інформаційна картка адміністративної послуги повинна містити таку сукупність необхідної інформації.

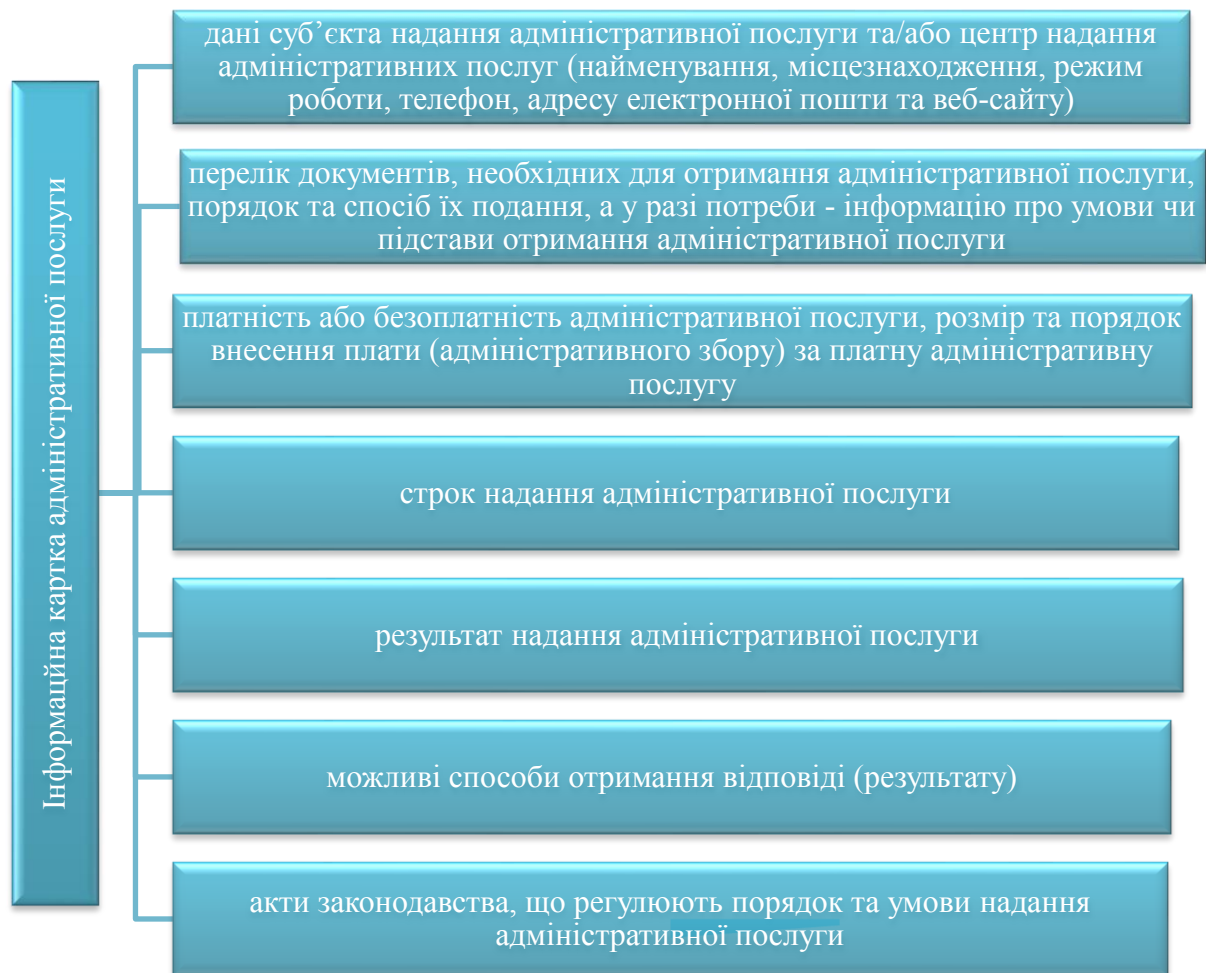


Рисунок 2.6 – Інформаційна картка адміністративної послуги

Джерело: складено на основі [33, 49]

Слід звернути вагу, що Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень. Важливим для нашого дослідження є те, що цей документ є доступним на офіційному веб-сайті органу управління.

Інший документ, який унормовує вимоги до якості адміністративної послуги є документ, вимоги до якого містяться в законі в статті 8 п.5. «Технологічна картка адміністративної послуги». Відповідно цей документ повинен містити інформацію про порядок надання адміністративної послуги.



Рисунок 2.7 – Технологічна картка адміністративних послуг

Джерело: складено на основі [33, 52]

Для розуміння достатності вимог, які формують модель якості адміністративної послуги, слід визначитись із моделлю надання послуги. Оскільки послуга це нематеріальний результат процесу, в якому виробництво і споживання результату діяльності суб'єктів взаємодії створюють матеріальний носій (документ) або призводять до ухвалення або реалізації управлінського рішення, то є потреба в побудові поетапної моделі технологічного процесу (рис. 2.8)

Можна вважати, що технологічний цикл надання адміністративної послуги розпочинається з виникнення потреби або ситуації, яка потребує звернення до органу державної влади або органу місцевого самоврядування.

Безпосередньо цикл надання адміністративної послуги розпочинається на етапі звернення до органу державної влади. Таке звернення може бути здійснення в письмовій формі або в форми телефонного звернення, що також передбачає особистий контакт з органом влади. Розвиток сучасних технологій передбачає можливість звернення через інформаційно-технологічні комунікації, тобто через офіційний веб-сайт органу [49, 52].

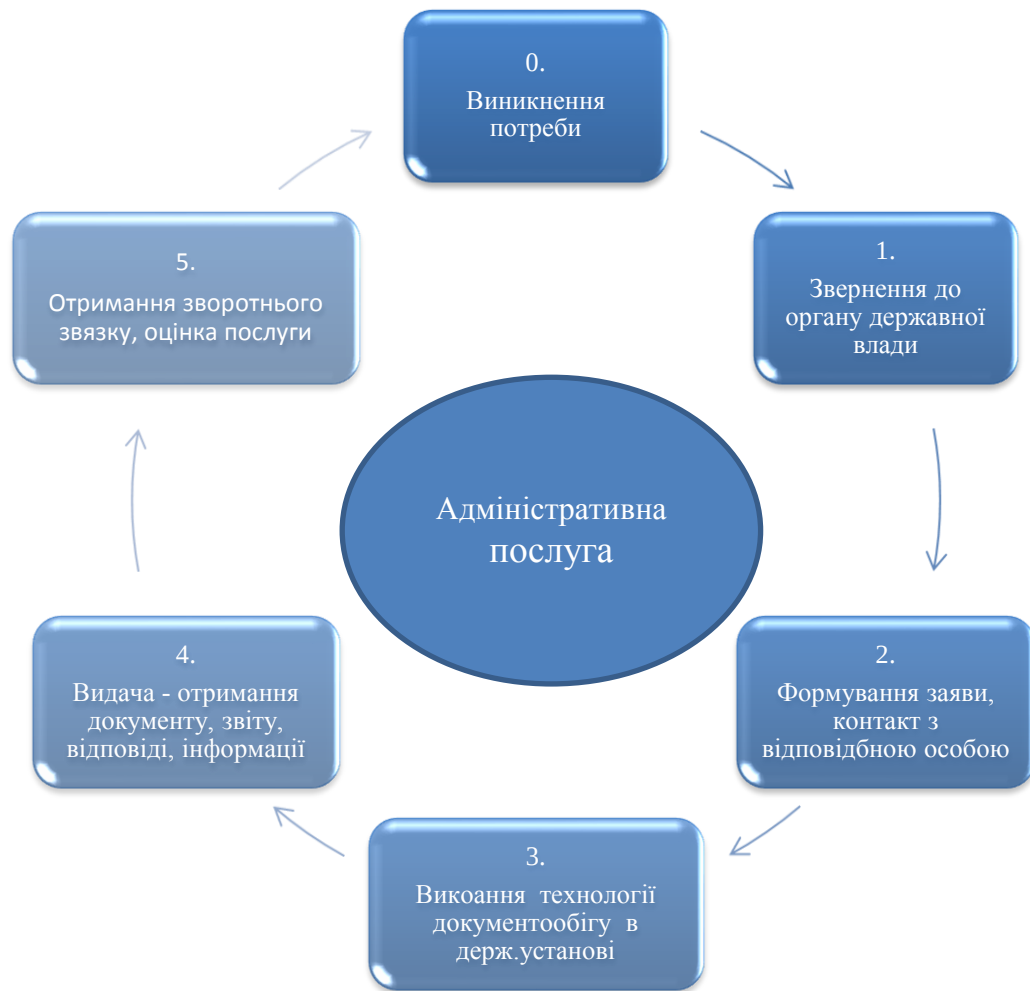


Рисунок 2.8 – Технологія надання адміністративної послуги

Джерело: складено на основі [33, 49, 52].

На етапі «Формування заяви та контакт з відповідальною особою» передбачається стандартизоване фіксування змісту звернення або запиту та можлива інформаційна підтримка з боку відповідальної особи. За умов використання ІКТ цей етап відбувається через заповнення електронної форми звернення, яка знаходиться на веб-порталі або офіційному сайті відповідного органу. В той же час, інтегровані можливості дозволяють забезпечити постійний інформаційний супровід від відповідальної особи, яка надає підтримку у заповненні форми звернення, або визначення сфери відповідальності суб'єкта звернення, або в іншій необхідній інформації [53, 54].

Після належним чином сформованого звернення та доданого необхідного пакету документів (за необхідності), настає доволі скритий етап – виконання технології документообігу та вирішення справи. Отже, цей технологічний етап передбачає наявність добре налагодженої системи взаємозв'язків всередині органу державної влади як організації. Можна сказати, що від якості організації цього внутрішнього процесу, його регламентації та автоматизації залежить загальна якість адміністративної послуги.

На передостанньому етапі надання адміністративної послуги відбувається безпосередня передача від органу державного управління до замовника матеріального (звіт, бланк, лист, документ тощо) або нематеріального (дозвіл, рішення, ухвала тощо) результату адміністративної послуги.

Етап, яким повинен закінчуватись технологічний процес надання адміністративної послуги, отримання зворотного зв'язку та оцінка послуги. На цьому етапі повинно проводитись оцінювання ступеню задоволеності послугою з боку суб'єкта звернення та оцінка наданої послуги з боку суб'єкта органу державної влади. Для цього можна застосовувати декілька методів та методик.

Отже, наведена технологія надання адміністративної послуги змінює підхід й до оцінки якості адміністративної послуги. Зміна парадигми у формуванні підходу до адміністративної послуги, як до відкритого процесу із залученням громадського контролю та на засадах державно-приватного партнерства дозволяє розглянути модель якості адміністративної послуги.

Проведемо порівняльний аналіз документів, які формують модель якості адміністративної послуги, відповідно до вимог чинного законодавства. (табл..2.4)

Таблиця 2. 4 – Матриця достатності інформаційного забезпечення технології надання адміністративної послуги

Етап надання послуги	Зміст етапу надання адміністративної послуги	Наявність вимог до інформації в ЗУ «Про адміністративні послуги»	
		Інформаційна картка	Технологічна картка
Етап 0 Виникнення потреби в послугі	Ситуація необхідності звернення до органу державної влади (отримання інформації, отримання документу, дозволу, ухвали, постанови тощо)	акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги	*
Етап 1 Звернення органу державної влади	Подання заяви, оформлення звернення на веб-порталі або сайті органу влади; або звернення до сервісного центру (безпосередній контакт)	суб'єкт надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту)	відповідальна посадова особа
		-	строки виконання етапів (дії, рішення)
Етап 2. Формування заяви, контакт з відповідальною особою	стандартизоване фіксування змісту звернення або запиту та можлива інформаційна підтримка з боку відповідальної особи; подання пакету документів; отримання консультації щодо результату та строків послуги	перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги	структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення)
		платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу	*
Етап 3. Виконання технології внутрішнього документообігу в держ. установі	Проведення формування справи, оформлення документів, цикл документообігу всередині органу влади, виконання посадових обов'язків та управлінських повноважень	строк надання адміністративної послуги	етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги
Етап 4. Видача-отримання результату послуги	Передача результату адміністративної послуги безпосередньо (на електронну пошту, лист на пошту тощо) або опосередковано (звернення до органу влади, спілкування з відповідальною особою, додатковий інформаційний супровід)	результат надання адміністративної послуги	*
		можливі способи отримання відповіді (результату)	*
Етап 5. Отримання зворотного зв'язку та оцінка послуги	Оцінка ступеню задоволеності послугою з боку суб'єкта звернення та оцінка наданої послуги з боку суб'єкта органу державної влади	*	*

Джерело: складено на основі [33, 34, 35, 49, 80].

Аналіз даних, які демонструє матриця достатності інформаційного забезпечення технології надання адміністративної послуги, яка була сформована на основі зіставлення вимог до Інформаційної картки та Технологічної картки адміністративної послуги відповідно до регламентації ст.8 Закону України «Про адміністративні послуги» [33]., дозволяють зробити такі висновки:

- в Законі відсутня чітка регламентація технології надання адміністративної послуги, а інформація, яка міститься в Технологічній картці потребує доповнення;
- технологічний процес надання адміністративної послуги слід навести як етапний процес з наведенням визначальних ознак для кожного етапу;
- відсутні вимоги щодо проведення оцінки якості адміністративної послуги з боку суб'єкту, який надає послугу.

Таким чином, якість публічної послуги регламентується нормативними документами, які мають певну форму та повинні містити визначений перелік ознак якості надання послуги на кожному етапі виконання послуги, а також містити чіткі вказівки щодо інформаційного супроводу щодо доступу до послуги та отримання бажаного результату.

2.2 Нормативно-правове забезпечення надання електронних адміністративних послуг

Концепція «сервісної держави» в 1980-1990 роках отримала масштабне розповсюдження і практичне впровадження в діяльність державних і самоврядних органів управління в США та в багатьох країнах Західної Європи, що за оцінками більшості вітчизняних аналітиків дозволяє констатувати – в більшості з цих країн прийняті та успішно діють різноманітні нормативно-правові акти, якими детально регламентуються процедури взаємовідносин влади з фізичними та юридичними особами [32].

Таблиця 2.5 – Нормативні акти регулювання публічних послуг: досвід провідних країн світу

№	Нормативний документ	Дата	Країни	Зміст
1	Програма під назвою «Хартія громадянина», яка отримала назву «Біла книга»	1991 році	Великобританія	задекларувала принципи надання державою публічних послуг, дотримання яких уряд бажав би бачити у всіх державних службах
2	«Хартія про надання державних послуг»	1992 році	Франція	представлені основні принципи регулювання роботи французької державної служби на основі рівності, безпристрасності та наступництва, а також викладені нові принципи діяльності, як реакція на зміни в очікуваннях і вимогах населення, появу у споживачів нових потреб і запитів, необхідності прозорості і підзвітності, простоти і доступності
3	Хартія споживачів послуг державних служб	1993 рік	Бельгії	вдосконалення відносин між державними органами і установами з одного боку та населенням – замовників і споживачів (клієнтів) послуг – з іншого
4	«Хартія якості державних послуг»	1993 році	Португалією	розповсюджувалась на всі послуги центрального уряду і муніципальних органів влади. Основні принципи, задекларовані цим документом, полягали в підзвітності уповноважених до надання послуг осіб, прозорості процедур їх надання, доступу громадян до участі в конкурсах та ін
5	Загальний закон про адміністративну процедуру		Австрія, Естонія	
6	Кодекс адміністративного провадження		Польща	потреби населення в послугах задовольняються або шляхом надання відповідних послуг самими органами влади, або укладанням угод про їх надання приватними підприємцями
7	Закони місцеві органи «Про органи влади»		Латвія, Чехія, Угорщина	органи місцевого самоврядування мають право самостійно вирішувати питання і потреби місцевого значення, а також шляхом організації і фінансування процесів і процедур надання муніципальних послуг законодавство більшості країн ЄС розмежовує муніципальні послуги за критеріями: обов'язкові – необов'язкові

Джерело: складено на основі [43, 45, 67].

Узагальнення ж міжнародного досвіду регламентації і регулювання процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню демонструє, що вони свого часу стали і залишаються сьогодні об'єктом особливої уваги всіх розвинутих держав, а останнім часом інтенсивно впроваджуються і урядами держав, що розвиваються.

Так, ряд держав Європейського Союзу, включаючи Бельгію, Великобританію, Португалію, Францію прийняли Хартії про надання державних послуг. (табл. 2.5.)

З огляду на дані, наведені в таблиці 2.5 можна сказати, що кожна країна вибудовує власну модель нормативного правового забезпечення адміністративних послуг, зокрема й електронних.

В Україні система нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг передбачає структуру за рівнями управління. Так на загально державному рівні процедура надання адміністративних послуг унормовується:

- дією чотирьох Законів України: «Про адміністративні послуги» (2012 рік), «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (2005 рік), «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (2011 рік), «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)» (2015 рік)_

- дією двох Указів Президента України : «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних і юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг» (2009 рік); «Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних реформ» (2013 рік);

- розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року» (2013 рік)

- цілої низки постанов Кабінету Міністрів України: «Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг» від

27.01.2010 № 66; «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 03.01.2013 №13; «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30.01.2013 №44; «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30.01.2013 №57; «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20.02.2013 №118; «Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг» від 29.05.2013 №379; «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 01.08.2013 № 588; «Деякі питання спрощення порядку надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 18.03.2015 № 137; «Про затвердження Порядку розгляду скарг у сфері державної реєстрації» від 25.12.2015 №1128; «Про внесення змін до Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 31.08.2016 № 565; «Про внесення змін до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 22.09.2016 № 652;

- рішеннями виконавчого комітету відповідного територіального органу в м. Кривий Ріг : Рішення міської ради від 26.12.2018 №3310 «Про затвердження Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» на 2019 – 2021 роки»; Рішення міської ради «Про затвердження Положення про Центр адміністративних послуг «Віза» та його територіальні підрозділи» тощо [80].

На місцевому рівні в м. Кривий Ріг покращення системи надання адміністративних послуг розпочато з 2001 року. На веб-сайті ЦНАП «Віза» міститься інформація про етапи розвитку та вдосконалення системи надання адміністративних послуг. Інформацію можна навести у вигляді таблиці 2.6

Таблиця 2.6. – Розвиток надання електронних послуг у місті Кривому Розі

Рік	Назва етапу	Символ етапу	Спрямованість етапу
2001	Відділ погоджень виконкому міської ради (рішення виконкому Криворізької міської ради від 23.05.2001 №641)	*	Виконання вимог державної влади
2002	Система рейтингової оцінки роботи службовців, які видають дозволи, довідки, узгодження	*	Виконання вимог державної влади
2003 рік	Центр консультаційних, узгоджувальних, дозвільних процедур «Діалог» (28 служб)	*	Інтеграція муніципальних служб в єдину систему інформування споживачів, створення локальної мережі спілкування між публічними службами
2004 рік	Реєстраційна палата м. Кривого Рогу	*	Початок створення єдиного реєстру на рівні місцевого самоврядування
2005 рік	Муніципальне бюро апарату міської ради і виконкому «Віза». Служби «єдиного вікна» виконкомів районних у місті рад	*	Концентрація адміністративних послуг, які надаються на рівні міської громади
2009 рік	Центр «Діалог» і муніципальне бюро апарату міської ради і виконком  у «Віза» об'єднані в Єдиний дозвільний центр. Пілотний проект «Земельний офіс» Єдина електронна система інформаційного зв'язку «Криворізький ресурсний центр» (http://krogerc.info)		Початок створення електронної системи надання адміністративних послуг на рівні міського самоврядування Початок надання елементів електронної послуги
2011 рік	Пілотна модель Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»		Виокремлення органу, який спеціалізується на наданні адміністративних послуг на рівні місцевої громади

2012 рік	Пілотний проект «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту» Електронна система оцінки якості надання послуг у Муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу		Дстанціювання між органом, що надає послуги та споживачем. Початок налагодження зворотної комунікації, оцінка якості послуг
2013 рік	Розширено дію сертифікату управління якістю виконанню міської ради у сфері корупційних загроз (ДСТУ ISO 9001:2009)		Забезпечення якості надання послуги, сертифікація якості управління надання адміністративних послуг
2015 рік	Територіальні підрозділи Центру в усіх районах міста за для доступності отримання адміністративних послуг мешканцями		Розгалуження мережі центрів з надання адміністративних послуг, покращення доступності адміністративних послуг
2016 рік	Управління з питань реєстрації виконанню міської ради Районні офіси з реєстрації місця проживання громадян Пілотна модель «Мобільний офіс муніципальних послуг»		Підвищення мобільності з надання адміністративних послуг, підвищення рівня доступності послуг для кожного
2017 рік	Пакетні послуги: «Перші документи дитини», «Документація для багатодітної сім'ї», «Новий об'єкт-новий суб'єкт», «Втрата близької людини», «Розміщення зовнішньої реклами». Модернізована версія програмного продукту «Електронна черга». Можливість попереднього запису на прийом до адміністраторів, як безпосередньо в приміщенні Центру, так і віддалено через мережу Інтернет. Передача повноважень до Центру по прийому документів через адміністраторів для підготовки проектів рішень з питань містобудування та земельних питань. Реалізація краундсорсінг-проекту «Ваш Центр послуг-Просто Доступно Якісно». Відкриття відділення банківської установи в Центрі. SMS - інформування замовників послуг. Програма щодо підвищення рівня клієнтоцентричності		- Розвиток системи і номенклатури адміністративних послуг; - вдосконалення механізму надання адміністративної послуги - запровадження нових комплексних моделей надання адміністративних послуг - нові технології муніципального менеджменту

	Центру Програма нових технологій муніципального менеджменту (проект), електронний архів Електронні сервіси: сайт Держгеокадастру України e.land.gov.ua Єдиний державний портал адміністративних послуг iGov.org.ua Адміністративні послуги «одним пакетом» для оформлення всіх процедур, пов'язаних з народженням дитини		
2018 рік	Прихованих можливостей кожного працівника Центру «Віза»! 20 офісів Центру, у тому числі 4 мобільних та 8 паспортних; 2 бек-офіси та 11 фронт-офісів реєстрації бізнесу й нерухомого майна; 8 офісів з реєстрації місця проживання громадян. пілотні проекти «ВІЗА МОБІЛЬНА», «ВІЗА ЕЛЕКТРОННА», «Земельний офіс», «Послуги «одним пакетом» за життєвими ситуаціями»		Розвиток мережі центрів з надання адміністративних послуг Продовження інтеграції комунальних служб до єдиної системи послуг на рівні громади Початок надання електронних адміністративних послуг
2019 рік	17.12.2019 розпочав роботу новий сервіс Центру – «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО». У рамках узгодженого рішення, підписаного з Регіональним сервісним центром МВС України в Дніпропетровській області, адміністратори Центру пройшли навчання в Регіональному сервісному центрі та отримали доступ до реєстру МВС України для реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія.		Розширення переліку послуг
2020 рік	Модернізовані сервіси та програмні продукти, які успішно впроваджені в рамках Програми розвитку Центру на 2019 - 2021 роки, а саме: - сервіс перевірки факту оплати адміністративних, інших публічних послуг з використанням програмного продукту «check»; - комп'ютерна програма «Електронна система оцінки якості надання послуг» (надалі – КП «ЕСОЯ»), інтегрована з	ОСНОВНІ ПОКАЗНИКИ 2020 РОКУ 	Станом на 01.01.2021 через Центр надається 428 видів публічних послуг, що на 128 (або 43%) більше порівняно із показниками на 01.01.2020 (300), і пов'язано перш за все із розширенням спектру соціальних послуг до 118 (відповідно до вимог

Єдиним державним вебпорталом електронних послуг Дія -Портал Дія, для роботи **центральної системи моніторингу роботи ЦНАПів Міністерством цифрової трансформації України** в режимі онлайн;

- можливість через КП «ЕСОЯ» отримати цифрову копію документів з Порталу Дія з використанням мобільного застосунку «Дія». Центр – перший серед ЦНАПів Дніпропетровської області запровадив цифровий **шеринг** документів з Дії;

- забезпечено можливість подання онлайн-звернень через особистий кабінет на вебпорталі Центру, а саме: **надання в електронному вигляді послуги «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою»** в тестовому режимі. Тільки за грудень отримано 361 таке звернення.

У 2020 році Кривий Ріг одним з перших міст в Україні долучився до надання загальнодержавних комплексних електронних послуг:

✓ **«єМалятко»** (9 в 1) з 31 січня – 2287 криворізьких сімей скористалися нею у 17-ти «точках доступу»

✓ **«ID-14»** (2 в 1) з 28 травня – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) одночасно за однією заявою - 298 криворізьких підлітків скористалися цим зручним електронним сервісом.



Постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року No1035 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України»).

Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг

Виходячи з наведених даних можна сказати, що реалізація Концепції надання адміністративних послуг в м.Кривий Ріг розпочалась з 2001 року. На кожному етапі розвитку системи надання адміністративних послуг відбувались і кількісні і якісні зміни. В перші роки основні зусилля місцевого самоврядування було скеровано на створення саме матеріальної бази для функціонування Центру надання адміністративних послуг пов'язане з оформленням приміщень, обладнання та запровадження стандартів надання адміністративних послуг [80].

Міське самоврядування м. Кривий Ріг поставило за мету сконцентрувати в єдиному центрі всі послуги, які надаються громадянам. Це дозволило створити «Єдину службу споживача» та надати кожному домогосподарству ідентифікаційний номер особистого електронного кабінету, де сконцентровано всі комунальні платежі. Переваги такої послуги споживачі відчули достатньо швидко [80].

В період 2011-2013 роки постало питання про оцінювання якості адміністративних послуг та отримання визнання високого рівня обслуговування. Це було досягнуто через проходження процедури сертифікації. Отже питання якості адміністративної послуги виникло після того, як було сформовано модель надання адміністративної послуги та пройдено певний період апробації [76, 80].

Початком надання електронної адміністративної послуги можна вважати 2018 рік. На цьому етапі актуальним стало питання про доступність адміністративних послуг для всіх категорій громадян. Цьому сприяв бурхливий розвиток в Україні системи електронних комунікацій, а саме стаціонарної та мобільної мережі доступу до Інтернет, розвиток комп'ютерної техніки та розширення функціональних можливостей мобільних телефонів, які в дечому здатні майже повністю дублювати функції комп'ютерної техніки.

Можна сказати, що розпочавшись в 2018 році, етап персоналізації та індивідуалізації адміністративних послуг продовжується і донині.

Тож на сьогодні ЦНАП «Віза» міського в м. Кривий Ріг виконкому надає 428 послуг, в тому числі і адміністративні послуги [80]. Із них 9 послуг є пакетними або комплексними : народження дитини, новий суб'єкт – новий об'єкт, втрата близької людини, розміщення зовнішньої реклами, втрата документів (І етап), зміна імені (II – III етапи), оформлення документів спадкоємця, зміна місця проживання, переведення садового будинку в житловий.

В числі електронних послуг значено 141 послугу (Додаток В)

Також на веб-сайті ЦНАП «Віза» міститься інформація та доступ до е-послуг, які надаються на загальнодержавному рівні через програму «ДІЯ» [80]. Цей за стосунок дозволяє отримати доступ до таких категорій : послуги «Дія» для громадян, послуги «Дія» для бізнесу, повний перелік доступних е-послуг, гід з державних послуг, он-лайн платформа «Дія. Бізнес» [80].

Отже, можна сказати, що завдяки використанню інформаційно-комунікаційних технологій можливим є інтеграція адміністративних послуг, які надаються на загальнодержавному рівні з адміністративними послугами, які надаються на рівні місцевого самоврядування.

2.3 Оцінка ефективності надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

Впровадженню електронного урядування повинна сприяти легкість і масовість доступу до отримання адміністративних послуг в електронному вигляді фізичними і юридичними особами. Відповідати за документи, які подаються в органи державної влади, повинні не громадяни, а державні службовці. Ефективність надання адміністративних послуг в електронному вигляді доцільно перевіряти на підставі моніторингу [32].

Моніторинг змісту офіційних сайтів це спостереження за роботою державних органів із розповсюдження на своїх сайтах інформації та сервісів

електронної взаємодії з питань виконання державних функцій і надання адміністративних послуг з метою виявлення відповідності поточного рівня електронної взаємодії бажаного результату [41, 46 ,81].

Таку методику можна використовувати: для щорічного незалежного моніторингу поточного стану готовності до електронної взаємодії на офіційних сайтах виконавчих органів державної влади, у зв'язку з прийняттям та застосуванням технологічних карток адміністративних послуг; для нових і доопрацьованих (після низки рекомендацій) офіційних сайтів державних органів влади; для впровадження нових розробок з удосконалення аналізу змісту офіційних сайтів органів влади.

В цілому нормативне обґрунтування адміністративних послуг як окремого продукту є нечітким за змістом і механізмами управління.

Розробка та оцінка критеріїв їх якості перекладається на нижні ланки надавачів (однак норма не обов'язкова), що може бути обґрунтовано виключно різноманіттям та неусталеністю множини адміністративних послуг і, відповідно, неможливістю висування єдиного підходу якості. Так само надавачі послуг на місцях реалізують спроби впровадження власних стандартів та оцінки їх дотримання.

Аналізуючи досвід центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) [26] виділимо два аспекти такого управління якістю:

- застосування процесного підходу (зокрема сертифікація на дотримання стандарту ISO 9001);
- налагодження зворотного зв'язку із отримувачем адміністративної послуги.

Укладачі практичного посібника «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» [26] зазначають: «Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам», а «вимога – це сформульована потреба чи очікування, загальнозрозумілі та обов'язкові. Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня

виконання його вимог». Фактично зроблено спробу описати адміністративну послугу як продукт публічного управління. Тут же наводяться критерії об'єднані в три узагальнені групи: ефективність (результативність + своєчасність); доступність (зручність + відкритість); відповідність виконавця (роботі, яку він виконує). Вищезазначене свідчить, що в основу якості адміністративної послуги закладено продуктивність роботи її надавача відносно ним же встановлених вимог.

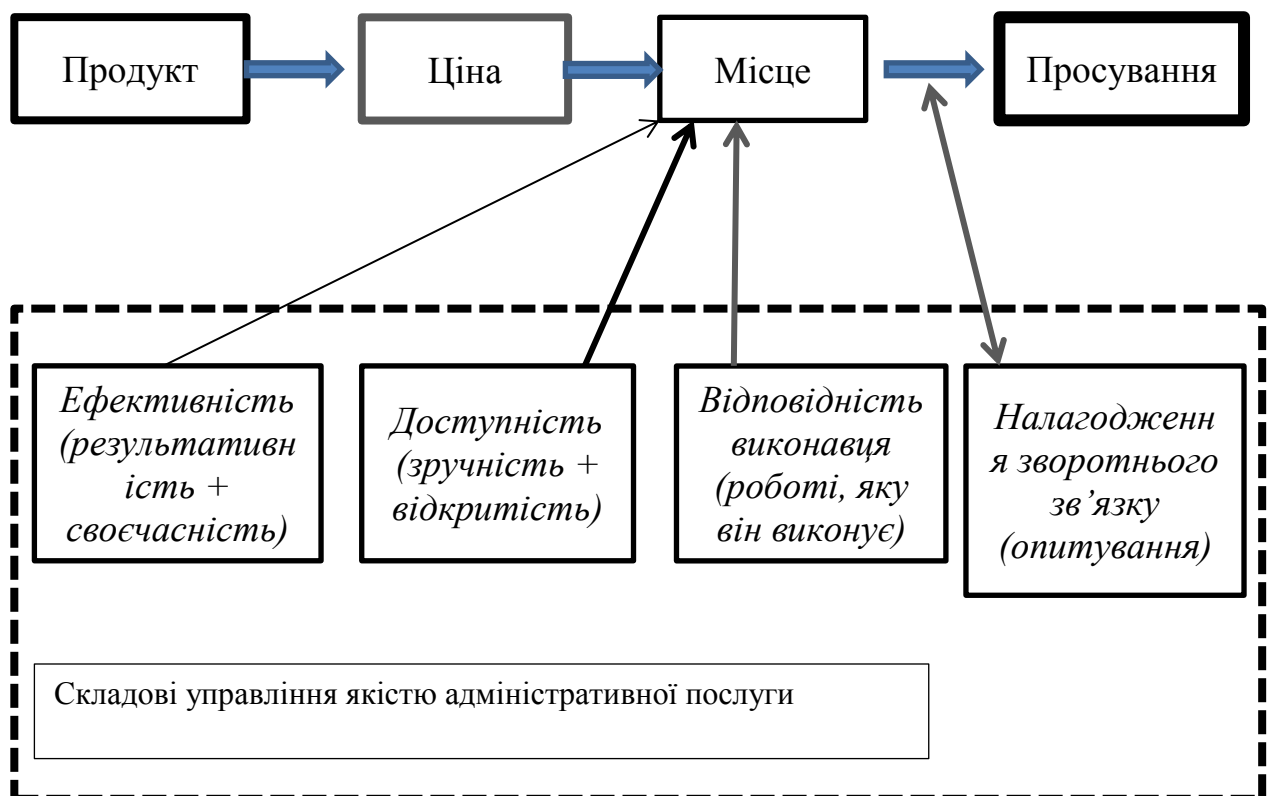


Рисунок 2.9 – Модель управління якістю надання адміністративної послуги з позиції процесного підходу управління якістю

Джерело: складено на основі [63, 64]

Обумовлена потреба структурного аналізу процедур надання адміністративних послуг з точки зору споживача розгортають розуміння е-послуги з позиції сервісного процесу. В сфері публічного адміністрування адміністративну послугу можна розглядати як узгоджений процес виконання

конкретних сервісних операцій, кожна з яких характеризується сполученням певних вимог до сукупної моделі якості е-послуги (рис 2.9.)

Сервісний механізм надання електронних адміністративних послуг пов'язаний з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб громадян. Для сервісноорганізації управління панівним показником ефективності є задоволеність споживачів послугами. Сервісний підхід визначає розвиток мережових форм управлінської взаємодії, комунікаційних технологій контролю і планування, розвиток онлайн-послуг [61, 65 , 66].

Впровадження сервісного механізму надання послуг будується з орієнтиром на якісні ознаки «зручності» і «передбачуваності» процедур взаємодії з органами влади в процесі отримання послуг. Одночасно з цим, і самі процедури отримання послуг гарантовано мають відповідати затребуваним очікуванням громадян, які сформовано на основі особистого досвіду взаємодії з бізнес-організаціями [61, 65 , 66].

Валивими є й інтерфейси, на які покладено функцію забезпечення взаємодії з органами влади, які надають послуги. Тому інтерфейси повинні бути так сильно зручними і системно зрозумілими для всіх категорій користувачів. Вивчення та узагальнення алгоритмів або сценаріїв поведінки громадян доречно застосовувати як основу для проектування регламентів взаємодії і елементів інтерфейсів. Нормативне закріплення вимоги до процедур надання послуг, перш за все, спрямовується на забезпечення їх зручного і уніфіковано-зрозумілого використання [61, 65 , 66].

До базових сервісів надання е-адмінпослуг відносяться: сервіс ідентифікації та автентифікації, сервіс взаємодії та інтеграції, сервіс єдиного особистого кабінету, сервіс трансакцій, сервіс моніторингу якості послуг, сервіс інформування та навчання (рис. 2.10).

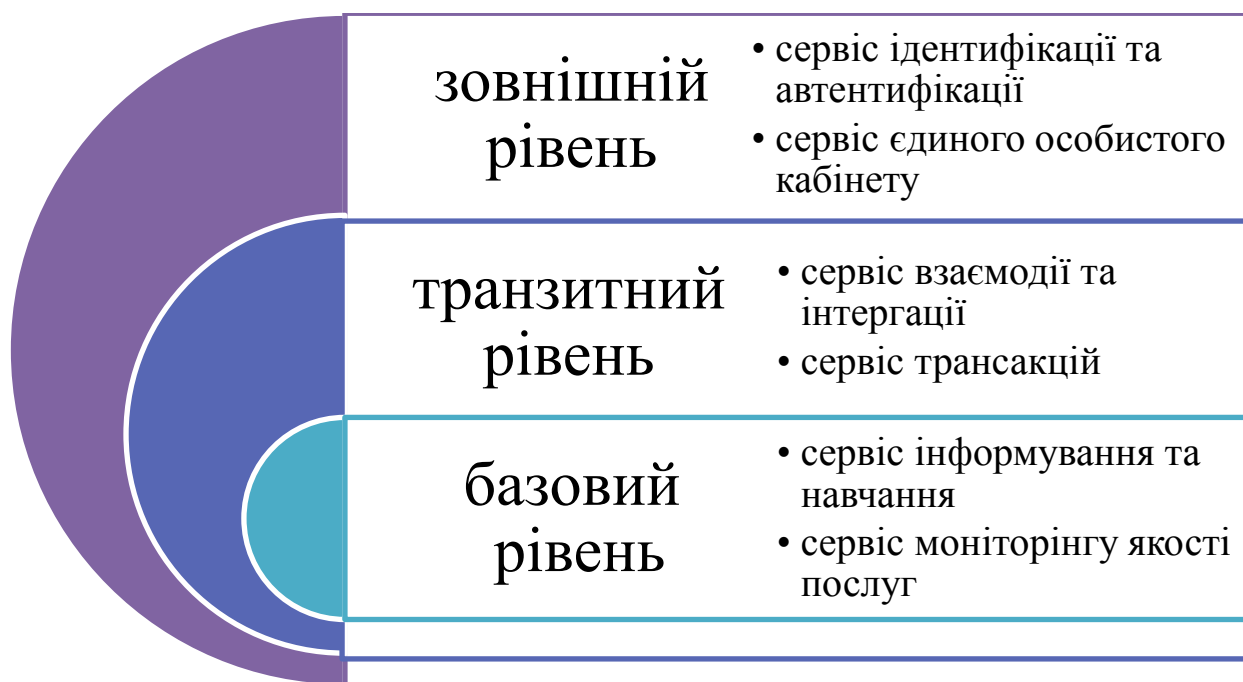


Рисунок 2.10 – Розподіл базових сервісів надання е-адмінпослуг на базовому, транзитному і зовнішньому рівнях

Джерело: складено на основі [35 ,66]

Сервіс ідентифікації і автентифікації є ключовою компонентою інфраструктури е-уряду з допомогою якою можливий перехід до надання адмінпослуг в е-вигляді. Ефективно вирішення цього завдання можливо на базі впровадження сервісу Єдиної системи ідентифікації та аутентифікації (ЄСІА). Цій сервіс повинен мати наступні основні ведення ідентифікаційних даних фізичних, юридичних осіб, органів і організацій, посадових осіб органів і організацій та інформаційних систем; авторизація уповноважених осіб органів публічної влади; ведення і надання інформації про повноваження користувачів щодо інформаційних систем, зареєстрованих в ЄСІА [61, 65 , 66].

Основним способом онлайн ідентифікації і автентифікації є застосування користувачем простої пари логін-пароль від облікового запису.

Для забезпечення найбільш надійного доступу користувачів до послуг можна реалізувати із застосуванням сервісів голосової та біометричної

ідентифікації і автентифікації. Для застосування цих сервісів необхідно закріпити порядок використання і передачу голосових та біометричних ідентифікаційних даних в профільних нормативних правових актах [61, 65 , 66].

Єдиний простір довіри е-підпису є одним з найважливіших компонентів функціонування сервісів послуг, що забезпечує інформаційну взаємодію на основі е-документів, засвідчених е-підписом .

Функціонування єдиного простору довіри е-підпису має особливе значення з точки зору формування е-архівів юридично значимої державної інформації. Це найбільш уразливий компонент інфраструктури управління е-підписом внаслідок недостатньої нормативної опрацьованості питань забезпечення юридичної значимості документів в е-вигляді при їх довготривалому зберіганні [65 ,66].

Означені компоненти, а саме алгоритм процесу е-адмінпослуги, єдиний простір електронних сервісів та відповідна нормативна-правова база, в сукупності складають інтегровану модель якості електронної адміністративної послуги [65 ,66].

Ефективність надання е-адмінпослуг можна провести шляхом аналізу даних, які містяться у щорічному Звіті про роботу департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у 2020 році (Додаток В)

Управління якістю адміністративних послуг є викликом для систем публічного управління багатьох країн. Оцінка якості отриманої послуги населенням досить часто ототожнюється із оцінкою демократичності та дієвості всієї вертикалі влади [66 ,81].

Тому механізм управління якістю адміністративних послуг повинен опиратися на об'єктивні закономірності функціонування та управління складними соціально-економічними системами. Одним із підходів врахування таких закономірностей є використання методів публічного маркетингу. Так, врахування концепту маркетинг-міксу дозволяє виявити

головні проблеми управління якістю адміністративних послуг: не проводиться її оцінка в частині «продукту» та «ціни»; відсутня орієнтація суб'єктів публічного управління на зміст послуги; не здійснюється підтримка об'єкта після отримання послуги тощо.

Для розв'язання проблем якості пропонується будувати механізм з її управління на підставі сегментованих каналів зворотного зв'язку між отримувачем та надавачем із уповноваженням останнього впливати на всі складові маркетинг-міксу послуги. Головним динамічним елементом механізму якості є аналіз зусиль та оцінка «до і після» усіх складових маркетинг-міксу адміністративної послуги. Використання публічного маркетингу якості адміністративних послуг є актуальним не тільки із позицій побудови клієнтоорієнтованої сервісної моделі публічного управління.

Обраний Україною шлях європейської інтеграції передбачає майбутню демонополізацію окремих адміністративних послуг. Тому кінцеві державні надавачі адміністративних послуг повинні активно впроваджувати стратегії забезпечення своєї конкурентоспроможності на умовах ринкових механізмів, де концепти маркетингу сьогодні не мають альтернатив.

Перспективними напрямками подальших наукових розвідок публічного маркетингу якості адміністративних послуг є розробка та нормативне обґрунтування теоретико-методологічного базису цілісної системи управління їх якістю, де потреби громадянина повинні бути головним пріоритетом.

Таким чином, ефективність надання адміністративної електронної адміністративної послуги, яка надається органами місцевого самоврядування є важливою складовою загальної ефективності провадження сучасної практики публічного адміністрування та дозволяє реалізовувати принципи відкритості, прозорості та індивідуального впливу кожного члену громади на ухвалення управлінських рішень.

РОЗДІЛ 3

МЕХАНІЗМ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

3.1 Концепція розвитку надання електронних послуг в Україні

Концепція електронного урядування інтегрує і розвиває механізми електронного уряду, електронної демократії та відкритого уряду, які умовно можна поділити на складові з п'яти груп: механізми безпеки в інформаційному просторі, механізми електронної взаємодії, механізми надання електронних послуг, механізми електронної демократії та відкритого уряду. В загальному розумінні концепція розвитку надання електронних послуг повинна бути сформована та ухвалена на загально державному рівні та містити стратегічні напрями запровадження таких послуг в діяльності органів державного управління [20] .

Механізми надання електронних послуг є головними складовими системи електронного урядування, вони можуть бути адміністративні, інституційні, інтеграційні, сервісні. В той же час, загальний огляд проблематики у сфері надання адміністративних послуг на муніципальному рівні охоплює набагато більше проблем взаємодії суспільства і влади, особливо тих, які стосуються питань оплатності таких послуг.

Впровадження електронного врядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів публічної влади, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів публічної влади з використанням доступу до технології Інтернету [20] .

Розвиток електронного врядування та електронної демократії базується на передачі інформації мережею Інтернет. За оцінками Міністерства економіки, сьогодні понад третини сільського населення України не має доступу до інтернету. Це відбивається на якості життя людей, а також на стані розвитку публічного управління та адміністрування.

Цифрові технології відкривають унікальні можливості для розвитку нашої економіки та підвищення якості життя громадян. Швидкі та глибинні наслідки від переходу на «цифру» будуть можливими лише тоді, коли «цифрова» трансформація стане основою життєдіяльності українського суспільства, бізнесу та державних установ, буде звичним та повсякденним явищем, ключовою програмою на шляху до процвітання, основою добробуту України.

Основа політики у сфері «цифровізації» повинна ставити в центр людей: їх інтелект, їх талант, їх природне бажання творити. За визначених умов та спільних зусиль громадськості, влади та бізнесу колосальний людський потенціал України може стати людським капіталом світового значення та впливу.

Слід розуміти, що «цифрові» технології – це величезний ринок та індустрія, а також платформа ефективності й конкурентоспроможності всіх інших ринків та індустрій.

Сучасність вимагає сприйняття твердження ООН щодо доступу до Інтернет-мережі як фундаментального права людини на отримання доступу до відкритого, безпечного і вільного простору взаємодії. Саме мережа сприяє розповсюдженню думок, ідей, інформації, знань та надає можливість людської соціалізації.

При системному державному підході «цифрові» технології здатні значно стимулювати розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з істотних факторів розвитку демократії в Україні, підвищення продуктивності, економічного зростання, створення робочих місць, а також підвищення якості життя громадян України.

Системний аналіз документів щодо створення «цифрових» просторів в Європі та світі дозволив сформулювати основні принципи «цифровізації» в Україні. Дотримання означених принципів є визначальним для створення, реалізації та користування перевагами цифрових технологій. Таких принципів виокремлюється вісім. Перший з них стосується рівності доступу людей до послуг. Другий – покращення повсягдення людей щодо реалізації права на життя. Третій – механізм економічного зростання. Четвертий – розвитку творчості. П'ятий – міжнародної співпраці. Шостий – стандартизація. Сьомий – створення середовища довіри та безпеки взаємодії. Восьмий – ефективне цілеспрямоване комплексне державне управління. Далі надамо більш детальний опис зазначених принципів [20].

Перший принцип рівності доступу людей до послуг передбачає, що «цифровізація» має на меті забезпечувати кожному громадянину України рівні можливості доступу до послуг, інформації та знань, що надаються на основі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Реалізація цього принципу потребує консолідації зусиль політиків, державної влади, бізнесу, громадськості щодо розвитку інформаційного суспільства.

Другий принцип стосується покращення повсягдення людей щодо реалізації права на життя та передбачає, що «цифровізація» має бути спрямована на створення добробуту у різноманітних аспектах повсякденного життя людини. Тобто цифрові технології мають сприяти підвищенню якості охорони здоров'я, створенню нових робочих місць, розвитку підприємництва, сільського господарства, транспорту, захисту навколишнього середовища і керування природними ресурсами, підвищенню культури, сприяти подоланню бідності, запобігання катастроф тощо.

Третій принцип «цифровізації» сується створення певного механізму економічного зростання, оскільки завдяки застосуванню цифрових технологій відбувається приріст ефективності та продуктивності господарської діяльності. Реалізація зазначеного принципу потребує інтеграції «цифри», а саме ідей, дій, ініцітив громадян з приводу

цифровізації, в національні та регіональні стратегії і програми розвитку. Таким чином формується суспільна взаємодія нової якості. Разом з тим, слід розуміти, що фрагментарне використання ідей цифровізації лише заважає отриманню від цифрової економіки та не дає трансформації існуючої системи у нову більш прогресивну та ціннісну, заважає новому ціннісному суспільному розвитку.

Четвертий принцип стосується розвитку творчості, оскільки саме «цифровізація» повинна надати поштовх щодо розвитку інформаційного суспільства нової якості, формування «креативної» економіки. Побудова відкритого інформаційного суспільства передбачає створення, поширення і збереження змістовної частини інформації на різних мовах, у різних форматах і із належним визнанням прав авторів. Створення контенту, насамперед українського, відповідно до національних або регіональних потреб, має сприяти соціальному, культурному та економічному розвитку, зміцненню інформаційного суспільства. Подальший розвиток інформаційних технологій в економіці України має бути налаштований на дотримання умов свободи слова, свободи друку, свободи інформації. Цей принцип базується на незалежності, реальному плюралізмі засобів масової. У свою чергу, свобода пошуку, отримання та передавання і використання інформації для створення, накопичення і поширення знань є ключовим фактором розвитку інформаційного суспільства.

П'ятий принцип передбачає міжнародну співпрацю, що має на меті інтеграцію України до Європейського союзу. Зазначений принцип є одним із найбільш пріоритетних завдань, що дозволяє забезпечити економічне зростання України. Саме «цифровізація» повинна допомогти Україні інтегруватися з європейськими та глобальними системами, бо саме глобалізація і є результатом розповсюдження інформаційно-комунікаційних технологій.

Шостий принцип – стандартизація. Стандартизація це основний принцип, який дозволяє успішно реалізувати впровадження ІКТ в суспільні

відносини, та забезпечити зростання конкуренції, знизити витрати і вартість продукції, гарантувати сумісність, підтримку якості, збільшити ВВП країни. Розробка і використання відкритих, функціонально сумісних недискримінаційних стандартів є базовим елементом розвитку та поширення цифрових технологій. Побудова цифрових систем, орієнтованих на бізнес і відкритий ринок, лише на «внутрішніх» стандартах неприпустима. Системи електронної комерції, біржових і фінансових ринків тощо вимагають дотримання міжнародних та європейських стандартів. Виключенням з цього правила можуть бути затверджені національні програми у сфері оборони та безпеки, у яких застосування інших стандартів (національних, міждержавних) є аргументованим.

Сьомий принцип – створення середовища безпечної взаємодії влади та громадами. «Цифровізація» України складно досягти без підвищення довіри і безпеки у використанні ІКТ в системі публічного управління. Розвиток «цифровізації» можливо забезпечувати в стані певної безпеки як стану захищеності ключових персональних та загальних даних, захищеності процедур передачі інформації від можливості зовнішнього впливу та викривлення або спотворення всередині системи, попередження використання будь-яких даних у створенні тиску на особисте життя громадян та виконання функцій державної влади органами публічного управління, захисту прав користувачів ІКТ як невідємних прав людини в віртуальному просторі. Тому виникає необхідність у формуванні, розвитку та запровадження культури кібербезпеки до культурно-інформаційного простору публічного управління як запобіжника у боротьбі України з явищем кіберзлочинності.

Восьмий принцип – ефективне цілеспрямоване комплексне державне управління. Державне управління та політикум, зважаючи на досвід провідних країн світу, відіграють визначну роль у «цифровізації» соціально-економічних, правових та політичних на основі розробки, просування та впровадження різноспрямованих національних стратегій розвитку в мережі-

Інтернет та за її межами на основі впровадження ІКТ в свою діяльність та сприяння їх поширення. За допомогою впровадження «цифри» саме державні інститути та інституції стоять на захисті конкуренції, залучують інвестиції різних рівнів, реалізують державну стратегію розвитку та стабілізації, захисту суверенітету та індивідуальності.

Тобото, застосування восьми принципів розвитку надання електронних адміністративних послуг дозволяє нам наблизитись до європейського рівня провадження публічного адміністрування.

3.2 Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні

Система надання електронних адміністративних послуг є тим результатом, на який зорієнтовані органи місцевого самоврядування. Саме така система створюється в Україні вже протягом майже десятиріччя та вимагає залучення не тільки матеріальних та бюджетних ресурсів, а й інтелектуальних та соціально-культурних. Органи влади є зацікавленими в досягненні високого рівня інтерактивного партнерства між державою і суспільством. Практичний досвід чітко демонструє, що багато публічних органів відчують нестачу ресурсів в проведенні спеціалізованих експертиз в рамках законотворчої діяльності або мають потребу в сервісах довіреного зворотного зв'язку при здійсненні значимих економічних і соціальних ініціатив.

Зазначений недолік можна компенсувати за рахунок залучення зовнішніх експертів або проведенням громадських обговорень на спеціальних е-майданчиках з використанням ідентифікації за допомогою єдиної системи ідентифікації та аутентифікації, як у провідних країнах світу [81].

Сервіс взаємодії та інтеграції з метою підвищення зручності та скорочення часу взаємодії громадянина з державою повинен забезпечити можливість пошуку і отримання всіх послуг і сервісів за принципом єдиного вікна на базі Єдиного державного порталу адмінпослуг, як єдиний навігатор і єдина інформаційно-сервісна система по всіх державним сервісам незалежно від того, який орган публічної влади надає послугу або сервіс.

Одночасно необхідно забезпечити можливість доступу до сервісів послуг безпосередньо на відвідуваних користувачами інтернет-майданчиках, в тому числі спільно з комерційними сервісами бізнес-компаній. При цьому слід комбінувати державні сервіси е-послуг та сервіси комерційних компаній відповідно до життєвих ситуацій і потреб громадян. Також потрібно розвивати можливості мобільних додатків, використовувати потенціал соціальних мереж і комунікаційних сервісів, що є в перспективі найбільш затребуваними і відвідуваними інтернет-сервісами. Відповідно до даного підходу вибудовується взаємодія з користувачами на підставі вивчення їх поведінки, потреб, завдань, ситуацій і моделей споживання державних сервісів в повсякденному житті.

Впровадження сервісу взаємодії та інтеграції повинно супроводжуватися реалізацією заходів за такими напрямками діяльності:

- оптимізація процедур надання послуг;
- вдосконалення інфраструктури е-взаємодії;
- вдосконалення інструментів е-урядування.

Основними принципами оптимізації процедур надання послуг є:

- пріоритет дистанційної взаємодії між заявником і органами влади;
- пріоритет автоматичних процедур надання послуг; скорочення термінів надання послуг, скорочення кількості документів, спрощення процедур.

Потрібна модернізація діючого нормативного регулювання питань розвитку порталів адмінпослуг та сайтів органів влади на користь відмови від

їхньої сьогоднішньої розрізненості до інтеграції в єдину сервісно-навігаційну систему для надання громадянам і підприємцям максимально зручного доступу до послуг і сервісів держави через Інтернет.

Нормативно не врегульовано надання комплексних е-послуг з життєвими і діловими ситуаціями, при цьому на практиці в окремих випадках послуги вже виявляються в даному режимі, що вимагає удосконалення нормативно-правового забезпечення.

Слід зазначити, що ряд адмінпослуг в е-формі може бути надано без участі посадових осіб публічних органів, частина послуг надається для видачі довідок, які потрібні тільки для подання в інші органи влади. Тобто це, вимагає удосконалення нормативного забезпечення в частини переведення послуг в режим автоматичного надання за згодою користувача, при цьому слід інформувати громадянина про наявність у нього права на отримання адмінпослуг, у тому числі у зв'язку зі зміною життєвої ситуації.

При наданні адміністративних послуг, виконанні публічних функцій і повноважень законодавчо не встановлено пріоритет е-документа перед паперовим, а даних – перед документом, включаючи визначення порядку надання юридичної сили не тільки е-документам, але і даними, що використовуються в державних інформаційних системах. Потрібне внесення відповідних змін до чинної нормативної бази, що дозволить скоротити державний документообіг, а також зменшити кількість документів особистого зберігання.

В рамках раніше прийнятого підходу з розвитку е-уряду враховувалися три категорії користувачів: громадяни, підприємці і співробітники органів влади.

Сьогодні найбільш актуальною потребою е-уряду є облік і виділення нових і уточнених категорій користувачів для більш індивідуального і випереджаючого задоволення запитів цільових сегментів аудиторії.

Зокрема, некомерційні організації в е-вигляді взаємодіють з органами влади щодо формату комерційних організацій, при цьому необхідність

виділення некомерційних організацій в окрему категорію користувачів пов'язана зі специфікою функціонування даного сектора (націленість на участь в прийнятті та контролі рішень органів влади, потреба в інструментах самоорганізації і спільних дій). Крім формування для них окремого набору послуг е-уряду для організації спільної діяльності некомерційних організацій потрібне створення і використання спеціальних інструментів, таких як сервіси майданчиків спільних дій або сервіси соціальних мереж.

До категорій користувачів, які зацікавлені у використанні нових сервісів е-уряду, відносяться засоби масової інформації, іноземні громадяни та органи влади іноземних держав, студенти та учні, науковці та викладацький склад, люди з обмеженими можливостями.

Задоволення поточних і прогнозованих запитів всіх категорій користувачів є головною потребою розвитку е-уряду. Це має на увазі формування нових цінностей і завдань, виконання яких неможливо без організаційних, правових і технологічних перетворень.

Таким чином, основоположними принципами побудови сервісу взаємодії та інтеграції є: надання користувачам самостійного вибору найбільш зручного каналу отримання послуг або декількох каналів шляхом їх комбінування; відкрита сервісна платформа; персоніфіковане середовище; залучення користувачів в процес покращень.

Створення персоніфікованого середовища користувача має цілю забезпечити автоматизовану актуалізацію персонального профілю користувача в сервісі єдиного особистого кабінету на підставі його особистих даних і відомостей від органів публічної влади. Тим самим буде істотно спрощено пошук необхідних послуг і сервісів, а деякі з них зможуть бути представлені в повідомному порядку з боку органу публічної влади, без заповнення і відправки заяв. При цьому необхідно враховувати регіональну специфіку пропонованих сервісів з можливістю для органів влади самостійно управляти розміщенням відповідних сервісів.

Сервіс трансакції може включати комерційні, адміністративні, приватні аспекти або їхні комбінації. Нині веб-сайти центрів надання послуг мають переважно інформаційний характер, без можливості здійснення трансакцій і з обмеженою можливістю отримання зразків документів, що не дозволяє забезпечити процеси надання адмінпослуг у режимі онлайн.

У зв'язку з тим, що підключення сервісів трансакцій прийому платежів в е-формі для кожного окремого відомчого або регіонального порталу вимагає від органів, що надають послуги, фінансових і організаційних ресурсів, необхідності створити єдиний платіжний шлюз самостійної компонентою е-уряду, забезпечивши його інтеграцію з державною платіжною інформаційною системою і забезпечивши взаємодію платників з провайдерами платіжних послуг із застосуванням форматів е-документів, що використовуються в системі бюджетних платежів.

З метою істотного підвищення якості адмінпослуг, кардинального скорочення документів особистого зберігання на матеріальному носії, мінімізації особистих контактів громадянина з чиновником, а також скорочення термінів надання послуг, необхідно реалізувати поетапний перехід до надання послуг повністю в е-вигляді – «реєстрової моделі» надання адмінпослуг. Вона має на увазі результат послуги у вигляді відомостей в базовому державному інформаційному ресурсі без видачі результату на паперовому носії [81]. В даному випадку результатом надання послуги буде запис в інформаційному ресурсі (реєстрі), або її оновлення зі збереженням історії таких змін на завершальному етапі відомчого автоматизованого процесу надання послуги. Реєстрова модель передбачає зберігання результатів послуг в «хмарі» державних інформаційних ресурсів і надання виписки з них на вимогу заявника, що призведе до зниження витрат на виготовлення матеріальних носіїв, утримання персоналу та виключенню підробки документів на матеріальному носії.

Реалізація реєстрової моделі трансакцій потребує суттєвих змін діючих нормативних правових актів. Зокрема, результат послуги повинен бути

встановлений як відповідні відомості в державних інформаційних ресурсах, а не як документ в паперовій або е-формі.

Необхідно нормативно розділити відомості державних інформаційних ресурсів, дії з якими породжують правові наслідки, і інші відомості, наявні в розпорядженні органів публічної влади, тобто надати відомостям державних інформаційних ресурсів, що використовуються громадянами, організаціями, а також самими органами публічної влади, юридичну значимість. Додатково необхідно встановити адміністративну відповідальність органів публічної влади за достовірність і актуальність юридично значимих відомостей.

Перехід на реєстрову модель транзакцій зачіпає також регіональний і місцевий рівні, на яких громадянину найчастіше доводиться взаємодіяти з органами влади та місцевим самоврядуванням, і він повинен супроводжуватися оптимізацією процесів надання послуг. Це має на увазі, в тому числі, проведення робіт з приведення до єдиного стандарту найбільш затребуваних, соціально-значущих регіональних і місцевих послуг і їх реалізації у е-вигляді на Єдиному державному порталі адмінпослуг, поступово виключаючи дублювання на регіональних порталах.

З метою забезпечення безперервного зростання якості і ефективності сервісів як окремо, так і у взаємодії один з одним, необхідно ввести пов'язану систему показників процесів для моніторингу (сервіс моніторингу якості послуг). Створення системи комплексної аналітики дозволить діагностувати процеси надання та працездатності сервісів, їх окремих кроків, результатів, загальної та порівняльної затребуваності і бажаних користувачами комбінацій окремих сервісів в різних життєвих ситуаціях.

Система показників ефективності сервісів повинна розроблятися з урахуванням індивідуальної специфіки сегментів користувальницької ситуації і сценаріями їх використання.

Всі методики даної діагностики повинні мати зворотні зв'язки з процесами розвитку сервісів для забезпечення їх безперервного поліпшення і забезпечення відповідності завданням користувачів.

В силу загальної складності взаємопов'язаних процедур надання послуг і сервісів необхідно забезпечити для них інформаційно роз'яснювальний супровід в режимі реального часу (сервіс інформування та навчання), що знижує необхідність отримання консультацій у представників органів влади. Також в роботі з сервісами надання послуг користувачам допоможе застосування інтелектуальних помічників, створюваних і розвиваючих на основі технологій штучного інтелекту, методів управління знаннями.

Потрібно використовувати всі можливі канали інформування про переваги, які отримує користувач при використанні Єдиного державного порталу адмінпослуг, в тому числі постійно аналізувати пошукові запити громадян в мережі Інтернет і задовольняти потреби громадян шляхом розміщення оголошень за допомогою контекстної реклами.

Для збільшення числа активних користувачів порталу послуг доцільно використання власних комунікаційних каналів органів влади: центри обслуговування клієнтів, сайти відомств, відділення очного прийому громадян, інформаційні е-розсилки, що забезпечують комплексне інформування і навчання громадян можливостям е-каналів і сервісів.

Важливо відзначити, що популяризація послуг в е-формі в місцях прийому громадян повинна здійснюватися консультантами та фахівцями з обслуговування в активному режимі та з розумінням щодо необхідності надання і технічної підтримки .

Серйозним кроком в даному напрямку має стати і повсюдне навчання публічних службовців, які також не завжди володіють достатньою компетенцією в сфері повноцінного використання всіх можливостей систем і сервісів е-уряду в своїй діяльності.

Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг дозволяє застосувати принципи індивідуалізації в реалізації прав громадян. Також інтернет послуги сприяють полегшенню отримання додаткових послуг та реалізації можливостей публічного управління в територіальній громаді.

3.3 Удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні

Протягом останніх 5 років, в межах реалізації Концепції е-врядування[], в Україні активно створюються окремі електронні сервіси, які покликані забезпечувати надання адміністративних послуг органами державної влади й місцевого самоврядування. Беззаперечно, цей процес є позитивним явищем розвитку публічного управління та вдосконалення адміністрування, і характеризує початковий етап створення загально-державної системи електронних адміністративних послуг.

З огляду на успішний європейський досвід організації системи електронних адміністративних послуг показує, що остаточним результатом розвитку таких послуг має стати загальна інтеграція окремих електронних сервісів до єдиного загальнодержавного веб-порталу, функції якого вже зараз виконує Єдиний державний портал адміністративних послуг (<https://my.gov.ua/>).

Доречність надання певного переліку адміністративних послуг в електронній формі через окремі офіційні веб-сайти органів державної влади або окремих державних установ слід розглядати як чинник ефективності врядування. Існування окремих веб-сайтів або веб-порталів є тільки частиною загальної системи врядування, саме тому кожна окрема процедура потребує інтеграції в загальну систему.

Надання значної кількості адміністративних послуг в електронній формі створює передумови для розпорошеності інформації про електронні адміністративні послуги, що знижує обізнаність споживачів про можливості та переваги отримання таких послуг. Також надання значної кількості е-послуг потребує додаткових витрат бюджетних коштів на створення нових вебресурсів, що є критичним в умовах обмеженості ресурсів органів місцевого самоврядування. Крім того, виникає потреба у створенні та постійній підтримці механізму додаткової електронної ідентифікації

споживачів послуг. Тому для вдосконалення системи надання електронних адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування слід розглядати механізми надання е-послуг як комплекс взаємодії адміністративних, інституційних та інтеграційних механізмів публічного адміністрування.

Розвиток адміністративних механізмів надання електронних послуг повинен бути зорієнтований на запровадження електронних адміністративних регламентів, в яких повинні містити детальні описи процесів, процедур, функцій, інформаційних і технологічних карток виконання кожної е-послуги. Запровадження електронних адміністративних регламентів можна вважати інноваційним процесом, спрямованим на створення нових підходів до аналізу структури адміністративних процесів та пошук можливостей у реалізації більш досконалих моделей функціонування владних структур в системі публічного управління.

Реалізація адміністративних регламентів в електронній формі стає підґрунтям якісної зміни виконання функцій державного управління через систему надання адміністративних послуг. Це дозволяє суттєво знизити операційні витрати на виконання владних повноважень та має якісно новий вимір в ухваленні управлінських рішень через зниження інформаційної невизначеності, що знижує ризики публічного управління. Реалізація механізмів електронного адміністративного регламенту дозволить послідовно реалізувати поетапну автоматизацію всіх процесів в технології надання адміністративних послуг, що дозволить звести до мінімуму залучення чиновників - представників публічної влади, особливо в процесах передачі інформації та оформленні необхідних документів.

Адміністративні регламенти слід розглядати як основу не тільки для системи показників результативності діяльності органів влади, а й в якості основи стандартів надання публічних послуг в сфері публічного управління.

Реалізація механізмів адміністрування полягає у проектуванні та створенні архітектури електронного уряду. Це означає, що необхідно побудувати функціонально-адміністративну модель реалізації владних

повноважень кожної гілки влади, органу державної влади, публічних інституцій на макро та макрорівні функціонування організації. Саме така модель стане підставою для вибору конкретних електронних технологій та протоколів, які будуть забезпечувати не тільки електронний документообіг або автоматизацію ділових процедур, а й здатність інтегруватись до загальнодержавної системи.

Інституційні механізми надання електронних послуг передбачають модернізацію адміністрування на всіх рівнях публічного управління: національного, регіонального та місцевого самоврядування. Слід пам'ятати, що до складу інституційної інфраструктури надання електронних послуг входять: органи надання публічних послуг усіх рівнів (центри надання адміністративних послуг, єдине реєстраційне вікно, суб'єкти надання послуг, державні портали адміністративних послуг, державні інформаційні ресурси тощо), інфраструктура відкритих ключів, провайдери телекомунікаційних послуг тощо.

Удосконалення процесу інституціональної адаптації слід розглядати з позиції оптимізації системи управління, створенням та активізацією єдиного державного органу, який відповідає за перехід до електронного уряду та актуалізацію відповідної нормативно-правової бази. Необхідно розуміти, що саме інституційна адаптація – це багатофакторний складний соціально-інформаційний процес, який створює специфічне поле для перемовин, конфліктів та боротьби між суб'єктами ухвалення управлінських рішень в існуючих бюрократичних структурах різних рівнів. Саме тому результат інституційної адаптації є малопередбачуваним.

Інституційна адаптація також охоплює сферу індивідуальної адаптації співробітників/чиновників до системи і регламентів надання е-послуг. Весь комплекс беззаперечних переваг інформаційних технологій у підвищенні якості організації адміністративної роботи можуть сприйматися державними службовцями як персональні загрози через низку причин: скорочення штатної чисельності, зміна посадових обов'язків, збільшення навантаження,

необхідність опановувати новий, складний комплекс навичок тощо. За очевидної суспільної ефективності та скорочення витрат для чиновників це не тільки збільшення професійного навантаження, а й певна загроза зниження фінансування, втрата авторитету та суспільного впливу тощо. Завдяки цьому інституційна адаптація повинна носити диференційований характер і являти собою єдність асиміляції (пристосування структур, що існують, до технологічних і організаційних вимог, пов'язаних із функціонуванням інформаційно-комунікаційних технологій) та акомодатії (пристосування інформаційно-комунікаційних технологій до потреб стійкого відтворення бюрократичних структур) за очевидної переваги процесів акомодатії.

Світовий досвід свідчить, що до 35 % проектів у царині електронного уряду виявляються абсолютно недієвими, а ще 50 % працюють лише частково (або основних цілей не досягається, або у процесі досягнення їх проявляються непередбачені негативні наслідки). Запровадження нових систем без урахування інституційного контексту можуть призводити до виникнення певних форм компромісів та появи гібридних моделей, які виявляються вкрай витратними. Саме тому, необхідно в регламентах е-послуг заздалегідь передбачати компромісні моделі задля отримання керованого результату, зниження корупційних ризиків управлінської діяльності, зниження рівня суспільних конфліктів.

Можливість використання вже готових рішень та моделей в сфері створення електронного уряду є дуже привабливою з позиції скорочення витрат бюджету та часу на запровадження цієї системи врядування, але це хибне рішення. Організаційно-функціональні рішення щодо будови систем виконання владних повноважень доцільно цілеспрямовано адаптувати до галузевих особливостей конкретних інституціональних систем, особливо на рівні місцевого самоврядування.

Функціональний перехід реальної практики виконання публічного адміністрування в звичаєву систему надання електронних послуг не слід

сприймати як суто технологічний. Це скоріше соціально-інформаційний процес з яскраво вираженими запитами до розвитку суспільно-культурної складової. Зважаючи на значну стабільність вітчизняної бюрократичної культури, яка орієнтована на збереження режиму закритості та непрозорості в ухваленні управлінських рішень, системно складається ситуація, за якої розроблені на реалізацію модернізації адміністративних послуг норматині акти, на жаль, виявляються недієвими. Спрямованість на досягнення дієвості нормативно-правового забезпечення надання е-послуг повинно ґрунтуватись на цільовій адаптації до архітектури інституційної системи, що існує.

Загалом пропозиції з проведеного магістерського дослідження можна сформулювати таким чином:

1. Досягнути першочергового впорядкування переліку базових адміністративних послуг, які надаються на місцевому рівні та на загальнодержавному рівні. До формування структурованого переліку базових адміністративних послуг слід підходити комплексно після проведення повної інвентаризації всіх наявних адміністративних послуг, які надаються на місцевому рівні та надаються масово через високий ступінь їх затребуваності в діяльності фізичних та юридичних осіб (Уніфікований Реєстр базових адміністративних послуг). Уніфікація всіх назв послуг повинна бути спрямована на відображення сутності процесу та результату надання такої послуги.

2. На основі складеного Уніфікованого Реєстру базових адміністративних послуг необхідним вбачається визначення нормативних підстав для надання таких послуг, а також регламентувати законодавчо необхідних для надання послуг зовнішніх атрибутів: перелік документів, що подаються для отримання послуг, підстави для відмови в наданні послуги тощо. Якщо такі регламенти будуть відсутніми, то такі послуги слід відносити до таких, які надаються на безоплатній основі.

3. Чітко визначити та розділити принципово різні типи послуг: примусові (такі, що є обов'язковими для отримання незалежно від волі

громадянина) та добровільні (такі, що є затребуваними від громадян і бізнесу та передбачають набуття додаткових соціальних благ, цінностей). З урахуванням такого ціннісного підходу до визначення сутності адміністративної послуги встановлювати вартість послуг на місцевому рівні.

Оскільки примусові послуги є складовою виконання управлінських обов'язків органів місцевого самоврядування, то вони мають бути без оплати та сплачуватись за рахунок бюджету певного органу публічного управління.

Визначення вартості надання добровільних адміністративних послуг доречно ґрунтувати на двох принципах: компенсаційний (відшкодування витрат на виконання процесу надання адміністративної послуги) та регламентацій (запобігання проявам надмірного запиту з боку суспільства щодо таких послуг). Мається на увазі, що в цьому випадку доречно встановлювати вартість таких послуг дещо вище, ніж собівартість їх виконання.

4. Сформувані цілісні моделі адміністративних послуг, які охоплюють всі можливі проміжні адмінпослуги. Це надасть змогу скоротити перелік обов'язкових адміністративних послуг та зрозширити систему комплексних адміністративних послуг. В свою чергу такий підхід позитивно відіб'ється на вартості надання адміністративних послуг в цілому для органу місцевого самоврядування та дозволить суттєво підвищити рівень якості надання таких послуг, збільшить задоволеність громади в якості публічного управління.

5. Регламентація загального уніфікованого механізму (регламенту) для встановлення розміру вартості надання адміністративних послуг, які є обов'язковими для реалізації державного управління (методика розрахунку вартості базових адмінпослуг). Такий регламент дозволить досягти прозорості у витратах публічних коштів, підвищить рівень публічного контролю встановлення вартості адміністративних послуг, особливо в випадках прискореного надання або за певних екстрених умов надання таких послуг.

Сформувати Уніфікований реєстр адміністративних послуг із зазначенням розмірів оплати за отримання всіх базових адмінпослуг, з обов'язковим виокремленням адміністративних послуг з «нульовою» для отримувача вартістю.

6. Окремої регламентації потребує вартість отримання повторного результату вже виконаного процесу надання адміністративної послуги, тобто отримання дублікатів довідок, сертифікатів, витягів тощо. Слід передбачити, що отримання від органу місцевого адміністрування повторного або розтиражованого документу на основі вже виконаної адміністративної послуги, за умови відсутності необхідності відтворювати весь технологічний цикл такої послуги, повинно бути мінімальним та відображати собівартість виконаних фактично робіт.

7. Особливої уваги потребує регулювання процесу повернення сплачених за отримання адміністративної послуги коштів у випадку ненадання такої органом публічного адміністрування (відмови у наданні, не прийняття рішення колегіального органу, який є суб'єктом надання, тощо). Слід передбачити можливість повної або часткової компенсації сплаченої вартості, що є можливим за умови наявності структурованої етапної моделі кожної адміністративної послуги.

Якщо достатньо зрозумілим є практика врегулювання моделей надання адміністративних послуг та встановлення вартості на отримання таких адміністративних послуг від органів місцевого самоврядування, то досягнення ефективності електронних адміністративних послуг можна сприймати як виклик для органів місцевого самоврядування на кожному рівні. Більшість громадян перш за все звертаються за наданням таких послуг до органів місцевого самоврядування.

Для забезпечення ефективності практики публічного управління із забезпечення надання е-послуг основним трендом є орієнтація на запровадження інтеграційних механізмів. Такі механізми здатні забезпечити підвищення якості надання адміністративних електронних послуг, значно

спрощують технологію ухвалення системи управлінських рішень, що скорочує терміни проведення процедур отримання публічних послуг.

Основною для моделювання таких механізмів є реалізація принципу діяльності «єдиного вікна» в процесі надання публічних послуг. Цей принцип є приєднаним для органів публічного врядування на місцевому рівні, оскільки передбачає максимально можливе обмеження залучення заявників в процесах збору в різних інстанціях та подання до різних інстанцій додаткових документів і довідок на підтвердження права заявників на отримання послуг.

Механізми електронної інтеграції окремих е-послуг в єдину систему через можливість організації загальної технології взаємодії різних державних органів і структур, які збирають, накопичують та зберігають особову інформацію про громадян. Така інтегрована електронна система взаємодії владних структур є особливо важливою умовою у сфері публічного управління владних структур та організацій, діяльність яких пов'язана з наданням адміністративних послуг.

Отже, для якісної модернізації процесів надання адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування необхідно забезпечувати можливість інтеграції локальної місцевої системи надання адміністративних е-послуг до єдиної інформаційної системи, мережі центрів та суб'єктів надання адміністративних послуг, державних та відомчих інформаційних ресурсів та реєстрів, які утворюють єдину систему міжвідомчої електронної взаємодії (ЄСМВ).

Таким чином, означені напрями удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг на рівні місцевих органів публічного управління та адміністрування доцільно розглядати та запроваджувати на всіх рівнях публічного управління з обов'язками врахуванням особливостей запитів громади та суспільства з орієнтацією загальносвітові тренди цифровізації всіх сфер життя.

ВИСНОВКИ

В умовах інформатизації суспільства та стрімкого науково-технічного прогресу об'єктивною необхідністю стає впровадження електронного урядування в діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг. Електронне урядування не є доповненням або аналогом традиційного урядування, а лише визначає новий спосіб взаємодії на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності надання адміністративних послуг. Державно-управлінська концепція e-Governance запропонувала нові відповіді на виклики сучасності в інформаційному суспільстві, яке потребує не тільки нових методів реалізації публічного управління, а й воліє бути активним учасником процесів державотворення від вибору моделі політичної влади до вибору та реалізації державно-суспільного контролю діяльності держави. Тому процес децентралізації влади з делегуванням владних повноважень окремим громадам є логічним кроком відповідно до положень концепції NPM. Такий крок дозволив раціоналізувати владно-державні відносини управлінського центру та регіонів, визначити економічне підґрунтя здобуття відносної самостійності громад, яка набула реального змісту через застосування принципів Good Governance. Враховуючи можливості електронного урядування та інфраструктури зворотної комунікації між органами публічної влади та інститутами громадськості, то державно-управлінська концепція e-Governance перетворюється, в практичну програму модернізації всієї системи державного управління в Україні.

Основна мета розвитку електронного урядування в Україні полягає в запровадженні сучасних високотехнологічних механізмів, спрямованих на вдосконалення діяльності публічної адміністрації, забезпечені отримання фізичними та юридичними особами якісних адміністративних послуг, а також об'єктивної і достовірної інформації про діяльність суб'єктів владних повноважень.

На сьогодні в Україні сформовано уявлення про модель електронної адміністративної послуги, як системи взаємодії між замовником послуги та органом публічного управління та взаємодії між окремими органами державного управління щодо виконання певних адміністративних процедур. Різноманіття адміністративних е-послуг потребує систематизації за рівнями, змістом та механізмами надання. Запропоновані системи класифікації існуючих на сьогодні адміністративних е-послуг спираються зовнішні атрибути таких послуг та здебільшого класифікують їх за сферами публічного життя, звичаєвими ситуаціями та рівнями органів публічного управління. Ядром адміністративної послуги слід вважати інформаційне навантаження, яке набуває формалізованого вигляду та підтверджує акт реалізації прав та свобод громадянина в певній сфері громадського життя.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь то міністерство, адміністрації або фонди. Проте розвиток електронних послуг в Україні ускладнюється через недостатнє фінансування впровадження надання адміністративних послуг в електронній формі.

Щодо правових проблем впровадження електронних адміністративних послуг то ту можна виділити аспекти недосконалості, неврегульованості та невизначеності. Щодо недосконалості впровадження та надання е-послуг, то існує недосконала нормативно-правова база з регулювання сфери надання електронних послуг, електронний документообіг та електронний цифровий підпис. Неврегульованість стосується питання електронної ідентифікації суб'єктів потребуючих е-послуг. Невизначеність зачіпає питання нормативно-правових умов захисту персональної інформації в процесі надання е-послуг та відсутність єдиної стратегії впровадження електронних адміністративних послуг на місцевому рівні. Слід розуміти, що електронізація адміністративних послуг можлива лише у випадку їх чіткого визначення, стандартизації та уніфікації процесу надання та форми

документу, який використовується для оформлення результатів адміністративної послуги.

В результаті проведених досліджень удосконалено сервісний механізм надання електронних адміністративних послуг. Визначено його зміст і складові, як сукупність сервісів: ідентифікації та автентифікації, взаємодії та інтеграції, єдиного особистого кабінету, транзакцій, моніторингу якості послуг, інформування та навчання. Запропоновано нормативно-правові та організаційно-методичні засади впровадження сервісів надання електронних адміністративних послуг в діяльність органів публічної влади.

Впровадження електронних адміністративних послуг дозволить органам державної влади проводити постійний аналіз і вдосконалення системи надання адміністративних послуг, виявляти негативні впливи на якість і повсюдне поширення адміністративних послуг на основі показників оцінки якості й доступності електронних адміністративних послуг.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь то міністерство, адміністрації або фонди. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то цей вид послуг є багатофункціональним за своєю суттю і має багатопрофільний напрям.

Завдяки використанню інформаційно-комунікаційних технологій можливим є інтеграція адміністративних послуг, які надаються на загальнодержавному рівні з адміністративними послугами, та надаються на рівні місцевого самоврядування.

Важливим щодо надання електронних послуг є дотримання Закону України «Про адміністративні послуги», проте у Законі відсутня чітка регламентація технології надання адміністративної послуги, а інформація, яка міститься в Технологічній картці потребує доповнення; технологічний процес надання адміністративної послуги слід навести як етапний процес з наведенням визначальних ознак для кожного етапу; відсутні вимоги щодо

проведення оцінки якості адміністративної послуги з боку суб'єкту, який надає послугу.

Обраний Україною шлях європейської інтеграції передбачає майбутню демонополізацію окремих адміністративних послуг. Тому кінцеві державні надавачі адміністративних послуг повинні активно впроваджувати стратегії забезпечення своєї конкурентоспроможності на умовах ринкових механізмів, де концепти маркетингу сьогодні не мають альтернатив.

Системний аналіз документів щодо створення «цифрових» просторів в Європі та світі дозволив сформулювати основні принципи «цифровізації» в Україні. Дотримання означених принципів є визначальним для створення, реалізації та користування перевагами цифрових технологій. Таких принципів виокремлюється вісім. Перший з них стосується рівності доступу людей до послуг. Другий – покращення повсякдення людей щодо реалізації права на життя. Третій – механізм економічного зростання. Четвертий – розвитку творчості. П'ятий – міжнародної співпраці. Шостий – стандартизація. Сьомий – створення середовища довіри та безпеки взаємодії. Восьмий – ефективне цілеспрямоване комплексне державне управління.

Для збільшення числа активних користувачів електронних адміністративних послуг доцільно використання власних комунікаційних каналів органів влади: центри обслуговування клієнтів, сайти відомств, відділення очного прийому громадян, інформаційні е-розсилки, що забезпечують комплексне інформування і навчання громадян можливостям е-каналів і сервісів.

Важливо відзначити, що популяризація послуг в е-формі в місцях прийому громадян повинна здійснюватися консультантами та фахівцями з обслуговування в активному режимі. Серйозним кроком в даному напрямку є повсюдне навчання публічних службовців, які також не завжди володіють достатньою компетенцією в сфері повноцінного використання всіх можливостей систем і сервісів е-уряду в своїй діяльності.

Механізми електронної інтеграції окремих е-послуг в єдину систему через можливість організації загальної технології взаємодії різних державних органів і структур, які збирають, накопичують та зберігають особову інформацію про громадян. Така інтегрована електронна система взаємодії владних структур є особливо важливою умовою у сфері публічного управління владних структур та організацій, діяльність яких пов'язана з наданням адміністративних послуг.

Отже, для якісної модернізації процесів надання адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування необхідно забезпечувати можливість інтеграції локальної місцевої системи надання адміністративних е-послуг до єдиної інформаційної системи, мережі центрів та суб'єктів надання адміністративних послуг, державних та відомчих інформаційних ресурсів та реєстрів, які утворюють єдину систему міжвідомчої електронної взаємодії.

Таким чином, механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні потребують подальшого дослідження та імплементації іноземного досвіду щодо трансформації суспільних відносин та розвитку інформаційного суспільства в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Васильєва О. І., Васильєва Н. В. Стандартизація надання адміністративних послуг в Україні. *Університетські наукові записки*. №2 (42). 2012. С.77-81. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2012_2_13
2. Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States; United Nations Department of Economic and Social Affairs. 2002. vi, 74 p. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>.
3. Berman EvanM. Human Resource Management in Public Management / EvanM. Berman, JamesS. Bowman, JonathanP. West, MontgomeryR. VanWart. ForthEdition. – SAGE Publications, Inc., 2013. – 552 p.
4. Bernhard I. E-government and E-governance – Swedish Case Studies with Focus on the Local Level. Licentiate thesis; Royal Institute of Technology. Stockholm, 2013. 32 p. URL: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:663249/FULLTEXT01.pdf>.
5. Butler P. Marketing public sector services: concepts and characteristics / P. Butler, N. Collins // Journal of Marketing Management. — 1995. — Vol. 11. - №. 1—3. — P. 83—96.
6. Dunleavy P., Margetts H., Bastow S., Tinkler J. New Public Management Is Dead Long Live Digital-Era Governance. Journal of Public Administration Research and Theory. 2006. Vol. 16. No 3. P. 467–494. URL: https://www.researchgate.net/profile/Patrick_Dunleavy/publication/228301216_New_Public_Management_Is_Dead_Long_Live_DigitalEra_Governance/links/0fcfd512e289348dcf000000.pdf.
7. Dunleavy Patrick and Margetts Helen. The second wave of digital era governance. American Political Science Association Conference, 4 September 2010, Washington DC, USA. (Unpublished). URL: [http://eprints.lse.ac.uk/27684/1/The_second_wave_of_digital_era_governance_\(LSERO\).pdf](http://eprints.lse.ac.uk/27684/1/The_second_wave_of_digital_era_governance_(LSERO).pdf).

8. EU eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of government; European Commission. Brussels, 19.04.2016. 11 p. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digitaltransformation>.

9. Florescu C. Marketing. Dictionary explicative: Editura Economica, Bucharest / C. Florescu, P. Malcomete, N. Pop. — 2003. — 680 p.

10. Graham J., Amos B., Plumptre T. Principles for Good Governance in the 21st Century. Policy Brief; Institute On Governance, Ottawa, Canada. August 2003. No 15.ii, 6 p. URL: <http://iog.ca/publications/iog-policy-brief-no-15-principles-for-good-governance-in-the-21st-century>.

11. Heeks R. Understanding e-Governance for Development. i-Government Paper. Working Paper Series (Institute for Development Policy and Management, University of Manchester). 2001. No. 11. 25 p. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015484.pdf>.

12. Heeks R., Bhatnagar S. Understanding success and failure in Information age reform. Reinventing Government in the Information Age: International practice in IT-enabled public sector reform. Ed. by R. Heeks. London and New York: Routledge, 1999. P. 49-74. URL: <http://www.iimahd.ernet.in/~subhash/pdfs/ReinventingGovInInfoAge.pdf>.

13. Humphreys P. Key Human Resource Management Issues in the Irish Public Service / Peter Humphreys, Michelle Worth-Butler. — Printed by Colour Books, Dublin: Institute of Public Administration. — 46 p

14. Jouke de Vries. Is New Public Management Really Dead? OECD Journal on Budgeting. 2010. Vol. 1. URL: <https://www.oecd.org/gov/budgeting/48168865.pdf>.

15. Kelly J.M. The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration // Public Administration Review, 2005, 65 (1). P. 76—84.

16. Kotler P., & Lee N. Marketing in the Public Sector: A Roadmap for improved performance // Upper Saddle River. — New Jersey: Wharton School Publishing, 2007.
17. McCourt W. Human Resource Management in the UK Public Service: Its practice and its relevance to public reformers in South Africa / Willy McCourt. — Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, Precinct Centre. — 30 p.
18. Noordhoek P., Saner R. Beyond New Public Management: Answering the Claims of Both Politics and Society. IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, 2-5. November 2004. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/Other/UNPAN021304.pdf>.
19. Polidano C. The new public management in developing countries / Charles Polidano . — IDPM Public Policy and Management Working Paper no. 13 November 1999/ - Institute for Development Policy and Management University of Manchester - 38 p.
20. Transforming the citizen experience, One Stop Shop for public services / [Електронний ресурс] PwC. Public Sector Research Centre. — Режим доступу : <http://www.pwc.com/gx/en/psrc/australia/transforming-the-citizen-experience-one-stop-shop-for-public-services.jhtml>
21. Баранов О. А. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування / О. А. Баранов, І. М. Попова. — Режим доступу : <http://www.its.kpi.ua/> .
22. Баранов О.В. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації : [результати дослідження] / [О.А. Баранов, І.Б. Жилиєв, М.С. Демкова та ін.] ; за ред. І.Г. Малюкової. — К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. — 254 с.
23. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування. К. : Юрінком Інтер, 2016. 224 с

24. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. №5. 2019. С.196-199. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf>
25. Бова Т. В. Формування механізму державного управління функціонуванням національної інноваційної системи / Т. В. Бова // *Економіка та держава*. – 2010. – № 4. – С. 132–134.
26. Бригілевич І. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг», 2017, 40 с.
27. Використання інструментів електронної демократії органами державної влади та місцевого самоврядування у 2019 році. Державна служба статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/infs/arh_vied_u.htm
28. Грабар Н.С. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні . *Актуальні проблеми державного управління*, 2015, № 1, С. 33-39. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy_2015_1_6
29. Євтушенко О.Н. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. *Наукові праці. Політичні науки*. Т.122., вип.109. –С. 32-37
30. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL : <https://poslugy.gov.ua>.
31. Ємець А.В. Підвищення якості послуг органів виконавчої влади. *Державне будівництво*. 2007/ № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2007_2_11
32. Забейворота Т.В. Сучасна концепція е-врядування як основа модернізації системи державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 1(51), 2017. С. 1-8
33. Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
34. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01.01.2020). Департамент регуляторної політики

та підприємництва. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства в Україні. URL: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=288da497-975a-4de1-9bb0-7ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURegionakhUkraini-stanomNa01-110-2019->

35. Калинець Н. І. Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2015. Вип. 43. С. 211-219. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_43_28

36. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / І. В. Клименко ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. – 100 с.

37. Клименко І.В. Технології електронного врядування. К: *Центр сприяння інституційному розвитку державної служби*, 2006, 192 с.

38. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : монографія. 2016. 524 с

39. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2010. Вип. 1(28).

40. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія]. Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.

41. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.

42. Краус Н. М., Краус К.М. Інноваційне табло України. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. № 6. URL : <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/6-2017-ukr>.

43. Краус Н.М., Голобородько О.П., Краус К.М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку. *Ефективна економіка*. №1. 2018. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6047>
44. Криворучко О. С. “Інноваційний ландшафт” у координатах світо-економіки. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. № 16. URL: <http://www.global-national.in.ua/issue-16-2017>.
45. Криворучко О. С. “Інноваційний портрет” європейського економічного простору. *Інфраструктура ринку*. 2017. № 3. URL: <http://market-infr.od.ua/uk/3-2017>.
46. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навч. посіб. для посадових осіб місц. самоврядування. *Асоціація міст України*. ВІ ЕН ЕЙ, 2015. 124 с
47. Оболенський О. Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами. *Державне управління: теорія та практика*. 2013. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2013_1_18.pdf
48. Петренко В. П. Управління використанням інтелектуальних ресурсів соціально-економічних систем : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра економ. наук : спец. 08.00.03 «Економіка та управління національним господарством». В. П. Петренко. Львів, 2009. 38 с.
49. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149. Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.
50. Постанова Кабінету Міністрів України від 09.12.2015 № 1018 “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 18 липня 2012 р. № 670”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1018-2015-%D0%BF/paran2#n2>.
51. Постанова Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 887 “Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо

діяльності Державного агентства з питань електронного урядування”. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249554415>.

52. Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 “Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги”. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF>.

53. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України № 1501/248 від 08.09.2016 р. // Офіційний вісник України. 2016. № 85. С. 301.

54. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 918-р від 16.11.2016 р. *Офіційний вісник України*. 2016. № 99. С. 259.

55. Розвиток електронних послуг. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>

56. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» № 918-р від 16.11.2016 р. URL: <http://https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>.

57. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р “Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні”. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.

58. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р “Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні”. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.

59. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р “Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні”. URL : <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249570503>.

60. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р “Деякі питання реформування державного управління України”. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80>.
61. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 № 614-р “Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року”. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>.
62. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / [В. Тимошук, Є. Школьний, А. Колохіна, Є. Бородін]; за заг. ред. В. Тимошука. — К.: ФОП Москаленко О.М., 2017, 73 с
63. Ромат Є. Маркетинг у публічному управлінні. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2016. № 4. С. 56-67.
64. Серант А. Оцінка якості надання адміністративних послуг. 2015. URL http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_42/fail/18.pdf
65. Серенок А. О. Від електронного уряду до електронного урядування: трансформація ІКТ як інструмент розвитку електронної демократії. *Теорія та практика державного управління*. 2013, Вип. 1 (40). С. 99-106.
66. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. *Стратег.пріоритети*, 2010 №1. С. 41-46
67. Солодов В.В. Електронне урядування як інструмент трансформації державного управління : дис. ... канд. політ. наук : спец. 23.00.02 / В.В. Солодов. – М., 2007. – 136 с.
68. Стефанович Є. E-UKRAINE InnovationplatformforReforms” 22 квітня 2016 року. URL: <http://uba.ua/documents/presentation/22-04-2016/Stefanovych.pdf>.

69. Стратегія сталого розвитку України до 2030 року URL: https://www.undp.org/content/dam/ukraine/docs/SDGreports/UNDP_Strategy_v06-optimized.pdf
70. The Global Competitiveness Report 2019. URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf
71. Тимошук В. Адміністративні послуги: посібник , Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». 2012. 104 с.
72. Transformation Index BTI .URL: https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/imported/leseprobe/1797_Leseprobe.pdf
73. 2018_human_development_statistical_update. URL: http://hdr.undp.org/sites/default/files/2018_human_development_statistical_update_ru.pdf.
74. 2021 INDEX Economic freedom. URL: <https://www.heritage.org/index/about>
75. Указ Президента України від 15.03.2016 № 96/2016 “Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 року “Про Стратегію кібербезпеки України”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/96/2016>.
76. Указ Президента України від 26.02.2016 № 68/2016 “Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>.
77. Указ Президента України від 26.05.2015 № 287/2015 “Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 6 травня 2015 року “Про Стратегію національної безпеки України”. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/287/2015>.

78. Указ Президента України від від 12.01.2015 № 5/2015 “Про Стратегію сталого розвитку “Україна – 2020”. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.

79. Цифрова адженда України – 2020 (“Цифровий порядок денний” – 2020). Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проекти “цифровізації” України до 2020 року. HITECH office. 2016. 90 с. – URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>.

80. Центр надання адміністративних послуг «Віза» виконавчого комітету Криворізької міської влади URL: <https://viza.kr.gov.ua/#/>

81. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг URL https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019

82. Щербаківська Л. М. Концептуалізація державних послуг/ Л.М. Щербаківська // Вісник АМСУ. Серія: «Державне управління», Дніпропетровськ : Вид-во АМСУ № 2 (11), 2014. – 120-125 с.



**ВИКОНКОМ КРИВОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ДЕПАРТАМЕНТ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

*пл. Молодіжна, 1, м. Кривий Ріг, Дніпропетровська обл., 50101
тел./факс(0564)74-09-97, uon-kr@kr.gov.ua, код ЄДРПОУ 02142299*

_____ від _____ На № _____ від _____

**ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ
матеріалів кваліфікаційної роботи на тему: «Механізми надання електронних
адміністративних послуг на місцевому рівні»**

Матеріали кваліфікаційної роботи магістра Булгакової Олени Валеріївни на тему: «Механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» має практичну значущість і рекомендовано до впровадження в діяльність Департаменту адміністративних послуг виконавчого комітету Криворізької міської ради. Зокрема, заслуговують на увагу наведені автором рекомендації щодо методики формування регламентів надання електронних адміністративних послуг як нормативних документів, які регламентують якість таких послуг.

Заступник міського голови,
к.ю.н.

А.А. Полтавець



**КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

Р І Ш Е Н Н Я

12.03.2020

м. Кривий Ріг

№135

Про затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних та інших публічних послуг, що надаються департаментом соціальної політики виконкому Криворізької міської ради через Центр адміністративних послуг «Віза»

З метою надання якісних адміністративних, інших публічних послуг громадянам; на виконання рішень виконкому міської ради від 23.12.2016 №554 «Про затвердження Порядку проведення часткової компенсації вартості послуг тепло-, водопостачання та водовідведення, управління або утримання багатоквартирного будинку окремим категоріям мешканців міста», 18.09.2019 №425 «Про затвердження Положення про багатофункціональну електронну «Картку криворіжця», Порядку її видачі, обігу та припинення дії, Положення про реєстр її утримувачів», зі змінами; керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», виконком міської ради **вирішив:**

1. Затвердити:

1.1 інформаційні картки адміністративних, інших публічних послуг, що надаються департаментом соціальної політики Криворізької міської ради через Центр адміністративних послуг «Віза»;

1.2 технологічні картки адміністративних, інших публічних послуг, що надаються департаментом соціальної політики виконкому Криворізької міської ради через Центр адміністративних послуг «Віза» (додаються).

2. Департаменту соціальної політики виконкому Криворізької міської ради забезпечити виконання послуг, передбачених інформаційними та технологічними картками, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Міський голова

Юрій Вілкул

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконкому міської ради

ІНФОРМАЦІЙНІ КАРТКИ

***публічних послуг, що надаються департаментом
соціальної політики виконкому Криворізької міської ради через
Центр адміністративних послуг «Віза»***

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА ПУБЛІЧНОЇ ПОСЛУГИ № 1 (61-01)*

***Послуга: Оформлення й видача багатofункціональної електронної
«Картки криворіжця» пільговим категоріям мешканців міста***

Інформація про центр надання публічних послуг		
Найменування центру надання адміністративних послуг, у якому здійснюється обслуговування суб'єкта звернення		Центр адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр)
1	Місцезнаходження центру	50101, м. Кривий Ріг, пл. Молодіжна, 1
2	Інформація щодо режиму роботи центру	1. Центр працює: головний офіс понеділок-п'ятниця з 8.30 до 17.00 години, перерва з 12.30 до 13.00 годин. 2. Прийом та видача документів для надання публічних послуг здійснюються в головному офісі Центру з 9.00 до 16.00 години, перерва з 12.30 до 13.00 годин
3	Телефон/факс (довідки), адреса електронної пошти та веб-сайт центру	Тел.: 0-800-500-459; viza@kr.gov.ua; http://viza.kr.gov.ua
<i>Нормативні акти, якими регламентується надання публічної послуги</i>		
4	Кодекси, Закони України	Закони України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»
5	Акти Кабінету Міністрів України	

6	Акти центральних органів виконавчої влади	
7	Акти місцевих органів виконавчої влади/органів місцевого самоврядування	Рішення міської ради від 21.12.2016 №1182 «Про затвердження Програми соціального захисту окремих категорій мешканців м. Кривого Рогу на 2017–2022 роки» та виконкому міської ради від 18.09.2019 №425 «Про затвердження Положення про багатофункціональну електронну «Картку криворіжця», Порядку її видачі, обігу та припинення дії, Положення про реєстр її утримувачів», зі змінами
Умови отримання публічної послуги		
8	Підстава для одержання публічної послуги	Анкета-заява
9	Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання публічної послуги, а також вимоги до них	Анкета-заява зі згодою на обробку персональних даних з пред'явленням оригіналів документів: -паспорт громадянина України ; -довідка про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків (не подається фізичними особами, які через релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і мають відмітку в паспорті); -документ, що дає право на пільги відповідно до законодавства України або на додаткові пільги згідно з рішеннями Криворізької міської ради та її виконавчого комітету (для пільгової категорії). Додатково для внутрішньо переміщених осіб: -довідка про взяття на облік у м. Кривому Розі
10	Порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання публічної послуги	Анкета-заява подаються в Центр особисто, законним представником особи, органом опіки та піклування (для недієздатних осіб у разі відсутності законного представника)
11	Платність /безоплатність публічної послуги	Безоплатно
У разі оплати публічної послуги		
11.1	Нормативно-правові акти,	-

	на підставі яких стягується плата	
11.2	Розмір та порядок внесення плати	-
11.3	Розрахунковий рахунок для внесення плати	-
12	Строк надання публічної послуги	До 30 робочих днів
13	Перелік підстав для відмови в наданні публічної послуги	Відсутність права на отримання публічної послуги
14	Результат надання публічної послуги	Видача «Картки криворіжця»
15	Спосіб отримання результату надання послуги	Картку суб'єкт звернення (його уповноважена особа) отримує в Центрі особисто під підпис
16	Примітка	

*Згідно з переліком адміністративних та інших публічних послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза», затвердженим відповідним рішенням міської ради.

Центр надання адміністративних послуг «ВІЗА» м. Кривий Ріг

Електронні послуги

- 1) *Акредитація виконавців МТД*
- 2) *Анулювання ПДВ*
- 3) *Видача висновку про погодження документації із землеустрою*
- 4) *Виключення з реєстру отримувачів с/г дотацій*
- 5) *Викопіювання кадастрової карти (плану) з Державного земельного кадастру*
- 6) *Виправлення помилок у відомостях Державного земельного кадастру*
- 7) *Висновок про товари, які не виробляються та не мають аналогів в Україні*
- 8) *Витяг /Довідка з реєстру страхувальників*
- 9) *Витяг з Державного реєстру виборців*
- 10) *Витяг з Реєстру застрахованих осіб*
- 11) *Витяг з реєстру інженерів-землевпорядників та інженерів-геодезистів*
- 12) *Витяг з реєстру платників акцизного податку*
- 13) *Витяг з реєстру платників ПДВ*
- 14) *Витяг з реєстру страхувальників*
- 15) *Витяг з системи електронного адміністрування щодо суми збільшення ПДВ*
- 16) *Витяг із системи електронного адміністрування ПДВ*
- 17) *Витяг про земельну ділянку*
- 18) *Витяг про нормативну грошову оцінку*
- 19) *Витяг про обмеження у використанні земель*
- 20) *Витяг про оцінювачів земельних ділянок*
- 21) *Відкликання скарги на відмову реєстрації податкової накладної*
- 22) *Відомості з реєстру банкрутства*
- 23) *Відомості з реєстру бізнесу*
- 24) *Відомості про власника землі*
- 25) *Відшкодування ПДВ облігаціями*
- 26) *Включення відомостей про ФОП*
- 27) *Включення відомостей про ЮО*
- 28) *Внесення змін про ФОП*
- 29) *Внесення с/г товаровиробника до Реєстру отримувачів бюджетної дотації*
- 30) *Декларація про відходи*
- 31) *Декларація відповідності матеріально-технічної бази СГ вимогам законодавства з питань пожежної безпеки*
- 32) *Довідка з реєстру платників ПДВ*

- 33) Довідка про відсутність заборгованості
- 34) Довідка про відсутність корупційних правопорушень
- 35) Довідка про доходи пенсіонера
- 36) Довідка про доходи пенсіонера для призначення субсидій
- 37) Довідка про застраховану особу (ОК-5)
- 38) Довідка про несудимість
- 39) Довідка про реєстрацію місця проживання/перебування особи
- 40) Довідка про суми виплачених доходів та утриманих податків
- 41) Довідка статзвітності про наявність земель
- 42) Дозвіл на ввезення видавничої продукції
- 43) Дозвіл на міжнародні вантажні перевезення
- 44) Дозвіл на негабаритні перевезення
- 45) Дозвіл на переміщення осіб в район АТО
- 46) Дозвіл на реекспорт товарів
- 47) Дозвіл на розроблення документації із землеустрою
- 48) Дозвіл на спеціальне водокористування
- 49) Документація із землеустрою, що включена до Державного фонду документації
- 50) Допомога при народженні дитини
- 51) Дублікат сертифіката інженера-землевпорядника
- 52) Електронна карта місць надання первинної медичної допомоги
- 53) Електронний кабінет водія
- 54) Електронний кабінет моряка
- 55) Електронний кабінет проєктувальника
- 56) Електронна пенсійна справа
- 57) Електронна трудова книжка
- 58) Закордонний паспорт
- 59) Замовлення ІНЗ
- 60) Занесення даних про координати поворотних точок меж земельних ділянок для сертифікованого інженера-землевпорядника
- 61) Запис до центру зайнятості
- 62) Запит з реєстру податкових накладних
- 63) Запит про потенційні об'єкти оренди/приватизації
- 64) Запит щодо інформації про потенційні об'єкти оренди/приватизації
- 65) Запит щодо обсягу пального
- 66) Заява за формою №17-ОПП
- 67) Заява за формою №1-ОПП
- 68) Заява за формою №1-ПДВ
- 69) Звернення до Пенсійного фонду
- 70) Землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць
- 71) Індивідуальна ліцензія на здійснення зовнішньоекономічної операції

- 72) *Інтерактивна мапа пропускних пунктів*
- 73) *Інтерактивна мапа стихійних сміттєзвалищ*
- 74) *Інформація в розрізі операцій з системи електронного адміністрування ПДВ*
- 75) *Інформація з реєстру речових прав*
- 76) *Інформація про заклади вищої та професійної освіти*
- 77) *Інформація про осіб, що переглядали відомості щодо права власності на земельну ділянку*
- 78) *Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України*
- 79) *Картка криворіжця*
- 80) *Ліцензія з будівництва*
- 81) *Ліцензія з протипожежної діяльності*
- 82) *Ліцензія на виробництво спиртів та алкогольних напоїв*
- 83) *Ліцензія на експорт товарів*
- 84) *Ліцензія на здійснення майнових інвестицій за кордон*
- 85) *Ліцензія на імпорту/експорт алкоголю та тютюну*
- 86) *Ліцензія на імпорту товарів*
- 87) *Ліцензія на надання фінансових послуг*
- 88) *Ліцензія на послуги з автоперевезень*
- 89) *Ліцензія на право оптової торгівлі алкоголем*
- 90) *Ліцензія на працевлаштування за кордоном*
- 91) *Ліцензія на туроператорську діяльність*
- 92) *Міграційні послуги для іноземців*
- 93) *Моніторинг дій щодо речових прав*
- 94) *Онлайн будинок юстиції*
- 95) *Онлайн-тренажер із ПДР*
- 96) *Оновлення інформації по ЕЦП*
- 97) *Отримання довідки про несудимість*
- 98) *Отримання ознаки неприбутковості*
- 99) *Оцінка впливу на довкілля*
- 100) *Паспорт громадянина*
- 101) *Перевірка автоперевізника*
- 102) *Перевірка автоцивілки*
- 103) *Перевірка довідки про несудимість*
- 104) *Перевірка документа про освіту*
- 105) *Перевірка медичної довідки*
- 106) *Перевірка недійсних документів*
- 107) *Перевірка статусу зеленої картки*
- 108) *Перевірка студентських та учнівських квитків*
- 109) *Перевірка телефону в базі викрадених*
- 110) *Перевірка транслітерації*
- 111) *Перерахунок пенсії*
- 112) *Повідомлення про початок будівельних робіт з незначними наслідками*

- 113) *Повідомлення про початок будівельних робіт на підставі будівельного паспорту*
- 114) *Повідомлення про початок підготовчих робіт*
- 115) *Погодження проекту землеустрою*
- 116) *Подання електронної звітності*
- 117) *Подання запитів та отримання довідок щодо платників податків*
- 118) *Подання заяв до суду*
- 119) *Подача електронного європротоколу*
- 120) *Пояснення щодо накладних, реєстрація яких зупинена*
- 121) *Призначення житлових субсидій*
- 122) *Призначення пенсії*
- 123) *Прийняття в експлуатацію об'єкта з незначними наслідками*
- 124) *Прийняття в експлуатацію об'єкта на підставі будівельного паспорта*
- 125) *Прийняття в експлуатацію самостійно збудованого об'єкта*
- 126) *Припинення діяльності ФОП*
- 127) *Продовження строків розрахунків за зовнішньоекономічними операціями*
- 128) *Реєстрація платника акцизного податку*
- 129) *Реєстрація земельної ділянки*
- 130) *Реєстрація проектів МТД*
- 131) *Реєстрація РРО*
- 132) *Реєстрація фінансової установи*
- 133) *Реєстрація ФОП*
- 134) *Реєстрація ГО зі статусом юридичної особи*
- 135) *Сертифікат інженера-землевпорядника*
- 136) *Скарга на рішення комісії ДФС*
- 137) *Спеціальна ліцензія на імпорт товару*
- 138) *Стан окремого рахунку платника акцизного податку*
- 139) *Транспортні засоби у розшуку*
- 140) *Форма № 1-РН*
- 141) *Форма № 20-ОПП*