МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Виконав: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2813-1з
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
Т. М. Видиш

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.держ.упр. Заїка О.В.

Рецензент: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
к.філос.н. Цапліна І.С.

Запоріжжя – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет_соціології та управління_____
Кафедра___філософії, публічного управління та соціальної роботи_____
Рівень вищої освіти магістр_____
Спеціальність __281 «Публічне управління та адміністрування»_____
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ
_____Видиш Тетяні Миколаївні_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи ___Центр надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю_____
керівник роботи _____Заїка Олена Вікторівна, к.держ.упр., доцент_____
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «11» березня 2024 року № 433-с

2. Строк подання студентом роботи _4 грудня 2024 року___

3. Вихідні дані до роботи __1. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.; 2. Бригілевич І. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг». Партнерство для розвитку міст. 2017. 40 с.; 3. Грищенко І. Актуальні питання взаємодії центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління. *Суспільство та національні інтереси.* №7. 2024. С. 511–523.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)_1. Проаналізувати наукові дослідження щодо надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю; 2. Уточнити зміст основних понять дослідження: «ЦНАП», «надання адміністративних послуг», «публічна влада», «громадськість»; 3. Визначити принципи та методи дослідження ролі Центру надання адміністративних послуг у системі взаємодії

публічної влади з громадськістю; 4. Дослідити основні характеристики центру надання адміністративних послуг; 5. Висвітлити нормативно-правове забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг; 6. Охарактеризувати показники ефективності взаємодії публічної влади з громадськістю через центри надання адміністративних послуг; 7. Визначити оцінку діяльності центру надання адміністративних послуг; 8. Обґрунтувати напрями удосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	20.03.2024	20.03.2024
Розділ 2	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	28.08.2024	28.08.2024
Розділ 3	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	10.10.2024	10.10.2024

7. Дата видачі завдання 10 березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2024	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2024	*виконано*
4.	І розділ	Червень – серпень 2024	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – жовтень 2024	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Жовтень – листопад 2024	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2024	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2024	*виконано*

Студент _____ Т. М. Видиш

Керівник роботи _____ О.В. Заїка

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 94 сторінок, 70 позицій у списку літератури та 1 додатку.

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Мета дослідження: пошук напрямів удосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження: теоретичні, методологічні та практичні аспекти діяльності центру надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю.

Предмет дослідження: публічно-управлінське забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг.

Методи дослідження: індукції, дедукції, опитування, узагальнення.

Новизна дослідження: полягає у можливості імплементації запропонованих заходів до діяльності виконавчого комітету Дніпропетровської міської ради

Гіпотеза: ефективна діяльність Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) сприяє покращенню взаємодії між публічною владою та громадськістю, підвищенню рівня задоволеності громадян адміністративними послугами та зниженню корупційних ризиків у системі публічного управління.

Висновки. 1. Публічна влада, будучи системою органів, що забезпечують управління державними справами, має ключове завдання у створенні ефективних механізмів надання адміністративних послуг.

2. Громадськість відіграє активну роль у формуванні та оцінці адміністративних послуг. Зворотний зв'язок від громадян сприяє вдосконаленню послуг, а участь у громадських консультаціях чи слуханнях впливає на рішення органів влади.

3. Розвиток електронного урядування та цифрових ЦНАПів є важливим кроком для забезпечення прозорості, доступності та швидкості надання адміністративних послуг.

SUMMARY

The qualification work consists of 94 pages, 70 references in the bibliography, and 1 appendix.

ADMINISTRATIVE SERVICE CENTER IN THE SYSTEM OF INTERACTION BETWEEN PUBLIC AUTHORITIES AND THE PUBLIC

Research Objective: To identify directions for improving the activities of the administrative service center.

Object of Research: Theoretical, methodological, and practical aspects of the administrative service center's activities within the system of interaction between public authorities and the public.

Subject of Research: Public management support for the activities of the administrative service center.

Research Methods: Induction, deduction, surveys, and generalization.

Novelty of Research: The research provides the opportunity to implement the proposed measures in the activities of the Executive Committee of the Dnipro City Council.

Hypothesis: The effective operation of the Administrative Service Center (ASC) enhances interaction between public authorities and the public, increases citizen satisfaction with administrative services, and reduces corruption risks in the public administration system.

Conclusions:1. Public authorities, as a system of bodies responsible for managing state affairs, have a key task in creating effective mechanisms for providing administrative services.

2. The public plays an active role in shaping and evaluating administrative services. Feedback from citizens contributes to service improvement, while participation in public consultations or hearings influences decision-making by authorities.

3. The development of e-governance and digital administrative service centers is a significant step towards ensuring transparency, accessibility, and efficiency in providing administrative services.

ЗМІСТ

ВСТУП……..3
РОЗДІЛ 1 МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ……7
1.1 Наукові дослідження щодо надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю……..7
1.2 Характеристика основних понять дослідження: «ЦНАП», «надання адміністративних послуг», «публічна влада», «громадськість»……...15
1.3 Принципи та методи дослідження ролі Центру надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю……...21
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ…….27
2.1. Основні характеристики центру надання адміністративних послуг…….27
2.2 Нормативно-правове забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг……...36
2.3 Показники ефективності взаємодії публічної влади з громадськістю через центри надання адміністративних послуг……...42
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ДНІПРОРУДНЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ…….47
3.1 Оцінка діяльності центру надання адміністративних послуг ……47
3.2 Напрями удосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг……..61
ВИСНОВКИ……...72
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……...78
ДОДАТКИ……..86

ВСТУП

Актуальність дослідження. Центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) є важливим елементом системи взаємодії публічної влади з громадськістю у багатьох країнах. Вони спрямовані на забезпечення зручного та ефективного доступу громадян до адміністративних послуг, зменшення бюрократичних перешкод та покращення якості обслуговування.

Актуальність діяльності ЦНАП полягає в їхній здатності відповідати на потреби сучасного суспільства. Зокрема, в контексті зростаючої цифровізації та вимог до доступності державних послуг онлайн, ЦНАП мають намір пристосовуватися до цих змін та надавати адаптивні, інноваційні рішення.

Однак, навіть у цифрову епоху, важливо не забувати про тих, хто може мати обмежений доступ до інтернету або технологій. У цьому контексті ЦНАП продовжують відігравати важливу роль у забезпеченні доступності адміністративних послуг для всіх верств населення.

Отже, можна сказати, що ЦНАП залишаються актуальними як інструмент покращення взаємодії між владою та громадянами, але вони повинні постійно адаптуватися до змін у суспільстві та технологічних тенденцій, щоб забезпечувати ефективне та сучасне обслуговування.

Проблемна ситуація полягає в тому, що незважаючи на свої переваги, Центри надання адміністративних послуг можуть зіткнутися з рядом проблем, які впливають на їхню ефективність і якість обслуговування. Зокрема, в деяких регіонах або містах може бути недостатньо ЦНАП або вони можуть бути розташовані в незручних місцях, що ускладнює доступ громадян до адміністративних послуг. Також, черги у ЦНАП можуть бути дуже довгими, особливо у пікові часи, що призводить до стресу для громадян і затримок у наданні послуг. Центри надання адміністративних послуг є предметом дослідження багатьох вітчизняних вчених. Зокрема, Буренко Т. О. та Васильєва Н. В. досліджували підходи до оцінювання ефективності системи надання

державних адміністративних послуг в Україні, Вітязь Д. Є. досліджував центр надання адміністративних послуг як механізм ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю, а Ключевський В. досліджував використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні. Деякі ЦНАП можуть транслювати проблеми щодо якості обслуговування, такими як неохайне ставлення до клієнтів, відсутність необхідних інформаційних матеріалів або недостатня підготовка персоналу, а застарілі або неефективні інформаційні системи можуть ускладнювати роботу ЦНАП і затримувати надання послуг.

Недостатня інфраструктура, така як відсутність зручних парковок або обмежений доступ для людей з інвалідністю, може ускладнювати відвідування ЦНАП. Часто громадяни можуть бути недостатньо інформовані про послуги, які надаються в ЦНАП, про процедури та необхідні документи, що призводить до зайвих запитань і затримок.

Розв’язання цих проблем може включати в себе впровадження нових технологій для покращення ефективності, підвищення кваліфікації персоналу, оптимізацію процесів надання послуг та підвищення інформаційної освіченості громадян.

Об’єктом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні аспекти діяльності центру надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю.

Предмет дослідження: публічно-управлінське забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг.

Метою дослідження є пошук напрямів удосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг.

Досягнення мети передбачає розв’язання таких *завдань*:

– проаналізувати наукові дослідження щодо надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю;

– уточнити зміст основних понять дослідження: «ЦНАП», «надання адміністративних послуг», «публічна влада», «громадськість»;

– визначити принципи та методи дослідження ролі Центру надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю;

– дослідити основні характеристики центру надання адміністративних послуг;

– висвітлити нормативно-правове забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг;

– охарактеризувати показники ефективності взаємодії публічної влади з громадськістю через центри надання адміністративних послуг;

– визначити оцінку діяльності центру надання адміністративних послуг;

– обґрунтувати напрями удосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у можливості імплементації запропонованих заходів до діяльності виконавчого комітету Дніпропетровської міської ради

Гіпотеза дослідження: Ефективна діяльність Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) сприяє покращенню взаємодії між публічною владою та громадськістю, підвищенню рівня задоволеності громадян адміністративними послугами та зниженню корупційних ризиків у системі публічного управління.

Для перевірки гіпотези можна виділити кілька ключових аспектів:

1. Задоволеність громадян:

- вимірювати рівень задоволеності громадян якістю наданих послуг через опитування та анкетування;

- оцінювати зміни у рівні довіри громадян до публічної влади після впровадження та функціонування ЦНАП.

2. Ефективність надання послуг:

- аналізувати час обробки запитів та видачі документів до і після створення ЦНАП.

- оцінювати кількість помилок та випадків відмови у наданні послуг.

3. Прозорість та доступність:

- аналізувати рівень прозорості процедур та їх відповідність нормативно-правовим актам.

4. Вплив на публічне управління:

- вивчати зміни у взаємодії між різними рівнями публічної влади в контексті надання адміністративних послуг.
- аналізувати вплив централізації та децентралізації послуг на ефективність роботи ЦНАП.

Для перевірки гіпотези використано комбінацію кількісних та якісних методів дослідження:

1. Соціологічні опитування: проведення анкетування та інтерв'ю з громадянами для оцінки їхнього задоволення якістю послуг ЦНАП.
2. Статистичний аналіз: збір та аналіз статистичних даних щодо часу обробки запитів, кількості виданих документів, кількості скарг та випадків корупції.
3. Порівняльний аналіз: порівняння ефективності надання послуг у регіонах з ЦНАП та без нього.
4. Експертні оцінки: залучення експертів для оцінки впливу діяльності ЦНАП на якість надання адміністративних послуг та взаємодію з громадськістю.

Таким чином, дослідження може підтвердити або спростувати висунуту гіпотезу, що дозволить зробити висновки щодо ефективності роботи ЦНАП та його ролі у системі взаємодії публічної влади з громадськістю.

Апробація дослідження. Дослідження було апробоване на X університетській науково-практичній конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Молода наука-2024» за темою: «Центр адміністративних послуг як елемент системи публічно-громадської взаємодії».

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1 Наукові дослідження щодо надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю

Наукові дослідження щодо надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю мають критичне значення для підвищення ефективності, прозорості та якості державного управління. Вони сприяють задоволенню потреб громадян, підвищенню довіри до органів влади, забезпеченню соціальної справедливості та оптимізації використання ресурсів. Таким чином, ці дослідження є невід'ємною частиною процесу вдосконалення публічної адміністрації та розвитку демократичного суспільства.

Наукові дослідження щодо надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю охоплюють широкий спектр напрямів, які можна розділити на кілька основних:

1. Ефективність адміністративних послуг:

Дослідження оцінюють ефективність та якість надання адміністративних послуг, аналізують задоволення громадян цими послугами, та визначають фактори, що впливають на якість обслуговування. Важливу роль відіграє вивчення часу обробки запитів, доступності послуг, простоти процедур та взаємодії між різними рівнями влади.

Зокрема, Вітязь Д. Є. зазначено, що оцінка ефективності регіональних служб адміністративних послуг розглядається як оцінка якості цих послуг. Критеріями, необхідними для оцінки якості зазначених послуг, є: ефективність, своєчасність, доступність, наближеність адміністративного органу до споживачів послуг, забезпеченість транспортним сполученням, відсутність перебоїв у приміщеннях адміністративного органу, тощо. Проте досі в

юридичних та наукових виданнях не розглядається питання оцінки загальної системи надання державних адміністративних послуг та наявності кожного виду послуг. Також відсутній статистичний облік щодо кількості, загальної вартості послуг тощо [12].

Буренко Т. О. при дослідженні ефективності комплексного функціонування всього державного управління увага приділяється оцінюванню ефективності системи послуг державного управління. Сьогодні ефективність зазначеної системи вимірюється якістю процедури надання послуг, надходженням та використанням коштів з державного бюджету України. Створення системи надання публічних адміністративних послуг в країні потребує ретельного вивчення проблем ефективності. І такі дослідження можливі за умови єдиних методологічних підходів до визначення меж системи та основних категорій [5].

На думку Васильєвої Н. В., для підвищення якості надання адміністративних послуг необхідно використовувати такий технологічний інструмент як «оцінка якості» – оцінка діяльності органу влади щодо надання послуг, в т.ч. результатом такого виду діяльності є задоволення офіційно встановлених вимог та/або потреб споживачів.

Оцінка якості надання управлінської послуги може здійснюватися як з точки зору держави (внутрішня оцінка), так і з точки зору користувачів (зовнішня). Також можна ідентифікувати «змішану» оцінку, яка виконується зовнішньою стороною, споживачем, а також «відповідальним постачальником послуг» або «регулюючим органом» (наприклад, коли омбудсмен розслідує діяльність певної організації).

Дотримання встановлених державою стандартів означає надання якісних управлінських послуг. Водночас споживачі можуть оцінювати цю якість у термінах, які важко визначити формально (повага до людини), а також у термінах встановлених стандартів, але очікувань (наприклад, людині потрібна послуга). для нього швидше, ніж передбачено законом).

Категорія «якість послуг» об’єднує якість як матеріального світу і послугу – категорію, що не має матеріальної форми. Таке протиріччя призводить до особливої проблеми розуміння «якості послуг».

Загальні підходи до побудови системи управління якістю в органах виконавчої влади включають: визначення всіх послуг, що надаються цим органом, основних категорій споживачів, встановлення стандартів якості послуг та ознак невідповідності; впровадження підходу до процесу, затвердження та впровадження методики всіх процесів; навчання спеціалістів органу влади та запровадження регулярної системи внутрішнього навчання; ініціювання та регулярне проведення досліджень очікувань споживачів та рівня задоволеності державними послугами; сертифікаційний аудит [8].

Колектив авторів Петькун С., Стороженко Л., Стороженко В. зазначає, що в умовах стрімкого технологічного прогресу та посилення цифрової трансформації значення адміністративних послуг для громадян для підвищення ефективності державного управління поступово зростає. Розвиток та впровадження електронних адміністративних послуг як складової електронного уряду, органи державного управління змінили відносини з громадськістю. Завдяки реалізації різноманітних операцій і безпрецедентному способу спілкування з урядовцями, цифрові платформи стали цінним джерелом інформації для громадськості для надання таких послуг. Вплив електронних послуг на ефективність державного управління для громадян демонструє фундаментальну зміну динаміки, сприяє демократизації доступу до послуг, підвищує прозорість державного управління та заохочує громадську участь у державному управлінні. Крім того, впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління сприяє полегшенню діяльності влади, підвищує ефективність надання послуг та розширює можливості громадян брати участь у процесах прийняття рішень.

Авторам зазначено, що процеси цифровізації та роль автоматизації процесів управління через алгоритми та штучний інтелект сприяють переходу до технократично-бюрократичного процесу, що, звісно, значно спрощує та

прискорює процеси надання адміністративних послуг, а отже, і якість процесу прийняття управлінських рішень. Проте в даному випадку «скасовується» особистісно-суб'єктний підхід кожного учасника процесу надання/отримання управлінських послуг. Тому сучасна модель держави ґрунтується на припущенні, що людина є не власником, а лише претендентом на отримання послуги. Тому важливою є розробка концептуальних засад методів надання адміністративних послуг, які включають комплексні людиноорієнтовані підходи та принципи, спрямовані на забезпечення ефективності, прозорості та доступності публічних послуг для громадян [44].

2. Інформаційні технології в адміністративних послугах:

– вивчення впровадження інформаційних технологій та електронного урядування (e-government) для спрощення процесів надання послуг.

– аналіз цифровізації адміністративних процедур, впливу на швидкість та прозорість надання послуг, а також на зменшення корупційних ризиків.

Зокрема, Політанський В. зазначає, що надання державних публічних послуг у зручному форматі для користувачів та надавачів даного виду послуг є одним із головних завдань, які вирішують органи місцевого самоврядування для забезпечення максимально комфортної взаємодії з громадянами та підвищення їх задоволеності. Запровадження процесу надання адміністративних послуг в електронній формі також сприяло значному скороченню строків надання цього виду послуги (термін надання адміністративних послуг Законом України «Про адміністративні послуги» №5203-VI становить 30 днів), відомості про окремі послуги, зазначені в технологічній карті перегляду суб'єктів звернення. Електронне урядування – це форма зв'язку між громадянами та державою та інноваційний спосіб організації державного управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та сегментів глобальної інформаційної мережі, що, у свою чергу, забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та щоденно комунікація між громадянами та офіційними установами максимально проста та доступна. Така форма комунікації сприяє

більш ефективному та менш витратному управлінню, а також радикальним змінам у відносинах між громадянами та владою [46].

Погребняк І. наголошує на тому, що ефективне використання електронних послуг визначається досягненням балансу між послугами, що надаються громадянам цієї країни, та економічними факторами. Досягнення найвищого рівня балансу, коли політична віддача забезпечує стабільність і повний консенсус у суспільстві, коли ефективність діяльності дає максимум додаткових переваг, а послуги, що надаються, супроводжуються високим рівнем обслуговування, характеризує стратегію електронний уряд як найбільш успішний і раціональний [45].

Бахарєва Я. В. дійшла висновку, що розвиток інформаційних технологій у сфері надання державних публічних послуг в електронній формі характеризується впровадженням сучасних цифрових технологій з метою вирішення питання швидкого та ефективного надання відповідних послуг шляхом поступового створення інформаційних систем окремих органів виконавчої влади.

Переведення адміністративних послуг в онлайн-формат сприяло спрощенню, оцінці комунікаційних процесів між органами виконавчої влади та користувачами послуг, налагодженню електронної взаємодії державних реєстрів тощо. Подальший розвиток системи надання електронних державних послуг передбачає вдосконалення правового регулювання надання таких послуг, переведення всіх видів адміністративних послуг в електронний формат, високий рівень захисту персональної інформації користувачів. Консультування щодо доступності цих послуг та доступності для різних верств громадськості та представників бізнесу. Важливим кроком у цьому напрямку став розвиток IT-центру Diacity, який підходить для розвитку інвестицій, створення нових робочих місць, розробки та впровадження новітніх вітчизняних технологій, які задовольнять стрімкий розвиток бізнесу та сфери інформаційних технологій [1].

І. О. Тищенкова вважає, що можливість отримання окремих адміністративних послуг в Україні в електронному вигляді та в повному обсязі

недоступна лише на початковому етапі через обмеження цієї системи. Зокрема, вона каже, що надання документів в електронному вигляді споживачу послуг, моніторинг процесу отримання послуги, а також процес отримання послуги в електронному вигляді є неможливим для верств населення, які можна вважати нецифровізованими. У багатьох ЦНАПах можливість отримання послуг в електронній формі обмежена оприлюдненням інформації про послугу, а також розміщенням електронних форм і заяв, які необхідно подати на прийом [77].

В. Ключевський зазначає, що прийняття адміністративних послуг в мережі Інтернет означає можливість для користувачів послуги отримувати повну та актуальну інформацію через мережу Інтернет, заповнюючи та завантажуючи форми документів онлайн [29].

Тому, хоч і є повна нормативно-правова база надання адміністративних послуг в мережі Інтернет, але на практиці це не завжди можливо, технічне оснащення ЦНАПів, створення власного сайту та вид послуг. На думку Єгорової-Луценко Т. П., для забезпечення кращого доступу до адміністративних послуг через мережу Інтернет необхідно сприяти створенню механізмів взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг в режимі онлайн, для чого необхідно затвердити методику їх роботи [25].

3. Правові аспекти надання адміністративних послуг:

– дослідження правових основ та нормативно-правових актів, що регулюють надання адміністративних послуг.

– вивчення законодавства щодо адміністративних процедур, права на звернення громадян та механізмів оскарження рішень.

У ст.1 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачено надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернень до отримання інформації про адміністративні послуги через єдиний портал адміністративних послуг, що є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні [48].

Прийняття Закону України «Про електронні довірчі послуги» від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII сприяє побудові цифрової інфраструктури довіри,

що є важливим елементом цифрової економіки [51]. Однак нова редакція Закону України «Про захист персональних даних» відображає реформи, проведені в Європейському Союзі, а також закони про критичну інфраструктуру та електронні комунікації.

Ковальова Т.В., Гунбіна О.В. зазначають, що недосконаліть правового регулювання надання адміністративних послуг з використанням Інтернет-технологій ставить під сумнів весь процес отримання послуги дистанційно та зводить нанівець зусилля та авторитет будь-якого постачальника послуг. Підвищення якості та надання державних і муніципальних послуг визначено однією з головних цілей адміністративної реформи та одним із головних критеріїв ефективності державного управління. Це означає, що кожному урядовцю має бути гарантована можливість налагодити практичні та інформативні стосунки з кожним громадянином або колективним органом без винятку. Крім того, системи масового обслуговування забезпечують однаковий рівень обслуговування для всіх, високу доступність і якість обслуговування [30].

24 лютого 2022 року оголошення воєнного стану на всій території України стало ще одним викликом для суспільства, особливо для адміністративних служб.

Відповідно до законів України «Про оборону» та «Правовий режим воєнного стану» зміст режиму воєнного стану полягає в наступному: у разі введення воєнного стану відповідні посадові особи, військові командири, військові адміністрації та органи місцевого самоврядування наділяються необхідними повноваженнями для ліквідації загрози, відбиття збройних нападів та забезпечення національної безпеки. В умовах воєнного стану конституційні права і свободи людини і громадянина, права і законні інтереси юридичних осіб можуть бути тимчасово обмежені із зазначенням строку цих обмежень. Конституція України в ст. 64 визначено перелік прав і свобод, які не можуть бути обмежені в умовах воєнного стану [32].

Окремі права, визначені цією статтею Конституції, можуть бути належним чином реалізовані особою через систему надання адміністративних послуг. В

умовах воєнного стану не втратили свого значення адміністративні послуги, пов’язані з реєстрацією народження та смерті особи, наданням документів, що посвідчують особу. Вимушена міграція та викликані нею важкі умови життя, пов’язані з бездомністю та безгрошів’ям, породили потребу в доступних державних послугах, спрямованих на соціальну підтримку та відновлення втрачених чи зіпсованих документів [59].

Ці напрямки дозволяють комплексно оцінити стан і перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг, а також розробити рекомендації для підвищення їх ефективності та доступності.

Отже, наукові дослідження доводять, що якісне надання адміністративних послуг сприяє підвищенню довіри громадян до органів влади, забезпечує соціальну справедливість та оптимізує використання ресурсів. Це критично важливо для демократичного розвитку суспільства.

Аналіз ефективності адміністративних послуг дозволяє визначити ключові чинники, що впливають на якість сервісу, такі як швидкість обробки запитів, простота процедур і зручність доступу до послуг. Важливими аспектами є дотримання встановлених стандартів якості та врахування очікувань громадян.

Впровадження електронних адміністративних послуг сприяє підвищенню прозорості державного управління, зменшенню корупційних ризиків і розширенню доступу до державних послуг. Розвиток e-government демонструє перехід до нових форматів комунікації між громадянами та державою.

Сучасні технології, зокрема штучний інтелект та автоматизація, полегшують і прискорюють процес надання адміністративних послуг. Водночас, є необхідність збереження людиноорієнтованого підходу.

Ефективність надання адміністративних послуг значною мірою залежить від законодавчої бази. Регулювання електронних послуг, захист персональних даних і впровадження стандартів є важливими для забезпечення стабільності системи.

Воєнний стан в Україні створив нові виклики для системи адміністративних послуг. Особливого значення набули послуги, пов’язані з

реєстрацією населення, наданням соціальної допомоги та відновленням документів.

1.2 Характеристика основних понять дослідження: «ЦНАП», «надання адміністративних послуг», «публічна влада», «громадськість»

Дослідження основних понять у будь-якій галузі є критичним аспектом для розуміння сутності досліджуваної проблеми та формування чіткої теоретичної бази. У контексті надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю, важливість дослідження основних понять, таких як «ЦНАП», «надання адміністративних послуг», «публічна влада» та «громадськість», не можна переоцінити.

Визначення характеристики основних понять дослідження: «ЦНАП», «надання адміністративних послуг», «публічна влада», «громадськість» є важливими з наступних причин:

1. Дослідження основних понять у сфері надання адміністративних послуг та взаємодії публічної влади з громадськістю є важливим для формування чіткої теоретичної бази, уніфікації термінології, розробки методів дослідження, аналізу та порівняння різних систем, а також комунікації з громадськістю. Це забезпечує основу для розробки ефективних політик, вдосконалення надання послуг та підвищення рівня довіри громадян до публічної влади.

2. Дослідження основних понять забезпечує чіткість та визначеність термінології, що є важливим для точного формулювання дослідницьких завдань та гіпотез.

3. Вивчення понять дозволяє систематизувати знання в галузі надання адміністративних послуг, що сприяє розробці теоретичних моделей та концепцій.

4. Дослідження понять допомагає узгодити їх використання серед дослідників, практиків та законодавців, що полегшує комунікацію та співпрацю.

5. Чітке розуміння основних понять дозволяє розробляти конкретні практичні рекомендації для покращення надання адміністративних послуг.

6. Дослідження понять допомагає формувати ефективні політики та стратегії у сфері надання адміністративних послуг.

7. Чітке визначення понять дозволяє вибрати відповідні показники для оцінки ефективності надання адміністративних послуг.

8. Дослідження понять дозволяє проводити порівняльний аналіз різних систем надання адміністративних послуг, що сприяє виявленню найкращих практик.

9. Чітке розуміння понять полегшує зворотний зв’язок з громадськістю, дозволяючи враховувати їхні потреби та пропозиції.

Кожушко О. О. зазначає, що центр надання адміністративних послуг дозволяє клієнтам послуг уникнути бюрократичної тяганини та не витрачати час на відвідування кількох офісів для різноманітних сертифікацій. Крім того, принципи роботи знижують корупційні ризики в процесі надання адміністративних послуг [31].

Центр надання адміністративних послуг – орган місцевого самоврядування або постійно діючий робочий орган чи виконавчий орган (структурний орган) місцевого самоврядування, який надає адміністративні послуги відповідно. Перелік визначається згідно з Законом «Про адміністративні послуги».

У центрах надання адміністративних послуг послуги надаються адміністратором центру, у тому числі спілкування із суб’єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги в центрах надання адміністративних послуг не можуть бути надані адміністратором або якщо таке надання не відповідає заявці та/або потребам громадян), окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адміністративних послуг. Керівники відділів надання адміністративних послуг видають питання згідно з рішеннями, погодженими з органом, який прийняв рішення про створення центру надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг, створений як постійно діючий орган роботи, забезпечує надання адміністративних послуг з розгляду звернень [48].

Отже, ЦНАП – це спеціалізована установа або орган, що забезпечує надання адміністративних послуг населенню на території певної адміністративно-територіальної одиниці. Основні характеристики ЦНАПу:

1. Забезпечення громадянам можливості отримання різних адміністративних послуг в одному місці;

2. Принципи роботи ЦНАПу орієнтовані на максимальну прозорість процедур та зручність для громадян;

3. Використання сучасних інформаційних технологій для автоматизації процесів надання послуг;

4. Налагодження ефективної комунікації з громадянами для оцінки якості наданих послуг і вдосконалення роботи;

Надання адміністративних послуг – це процес забезпечення органами публічної влади певних видів послуг, що мають юридично значущий характер і стосуються реалізації прав та обов’язків громадян та юридичних осіб.

Публічна влада на думку Міщук Є. В., Лісевич О. В. – це право, здатність і можливість органів влади, органів місцевого самоврядування, громадських організацій впливати на суспільне життя шляхом примусу чи влади [39].

Природа публічної влади в загальному вигляді визначається Стукан Т.М. як діяльність суб’єктів органів влади всіх рівнів, до компетенції та повноважень яких входить встановлення ефективної практики, що включає ефективне управління суспільством у регіонах. Сфери діяльності: бюджет, освіта, охорона здоров’я, спільна власність, будівництво, житлово-комунальне господарство, транспорт, соціально-економічний та культурний розвиток шляхом залучення до цих процесів усіх зацікавлених сторін. До ознак публічної влади належать: знеособленість; поширюється на все суспільство; джерелом влади є народ; здійснюється в рамках законодавчих, державно-адміністративних і судових принципів [63].

Принципову різницю між категоріями «публічна влада» та «муніципальна влада» ілюструє також ряд класифікаційних ознак, які характеризують ці визначення. За територіальним принципом перший має вплив на загальнодержавному рівні, другий – на місцевому, тобто поширюється на сформовану нею регіональну спільноту, яка дала можливість від свого імені представляти інтереси в конкретному регіоні; За формою здійснення – законодавча, виконавча, судова, муніципальна влада держави здійснює свою владу через органи місцевого самоврядування в межах чинного права. Публічна влада структурована та основні напрями розподілені на групи, відповідно до яких функції регіонального та місцевого самоврядування реалізуються установами, що працюють в органах державної влади, керівниками цих органів. Враховуючи цифрову трансформацію, яка відбувається в усіх сферах суспільного життя, органи державної влади та публічне управління в країні будуть ефективними у впровадженні цифрового державного управління, адже досі розвиток державного управління неможливий, якщо він не є глибоким і системним.

Отже, публічна влада – це система органів державної влади та місцевого самоврядування, що здійснюють управління державними справами та забезпечують реалізацію публічних інтересів. Основні характеристики:

– включає законодавчу, виконавчу та судову гілки влади;

– публічна влада здійснює регулювання, контроль, управління, захист прав громадян, забезпечення громадського порядку тощо;

– принципи діяльності публічної влади включають законність, гласність, підзвітність, ефективність та відповідальність.

Визначення поняття «Громадськість» наведено лише у двох сферах – охороні навколишнього середовища та містобудуванні, що свідчить про відсутність у законі загального підходу до розуміння поняття та його однакового застосування, суперечливість у регулюванні законодавства. У остаточному визначенні уповноважені представники замовників (забудовника) та проектувальника в особі влади були помилково видані громадськості.

Уповноважені представники органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, підприємств та установ. У переважній більшості формально-правових актів, які регулюють відносини між громадськістю та владою, остання визначається як зобов'язання «інформувати громадськість» (у законі це в основному намагається інформувати ЗМІ про діяльність їхніх посадових чи службових осіб) або «залучати громадськість» (влада враховує думку громадських об'єднань чи громадян і враховує думки, розробляючи та просуваючи ідеї регулярних акцій чи програм). У цих діях повністю або цілком зрозуміло розкривається спосіб виконання цього обов'язку [69].

Тому В. В. Крикун визначає громадськість як суб'єкт охорони об'єктів критичної інфраструктури, а саме громадяни України, їх об'єднання, громадські ради, а також неурядові організації, установи та організації. Їх правовий статус визначено в положеннях нормативно-правових функцій, завдань, що спрямовані на забезпечення безпеки об'єктів критичної інфраструктури. Особливу роль у системі охорони об'єктів критичної інфраструктури відіграє громадськість, оскільки в цій сфері вона безпосередньо представляє інтереси як окремих громадян, так і українського суспільства [35].

Отже, громадськість – це сукупність громадян та неурядових організацій, що беруть участь у суспільному житті та взаємодіють з органами публічної влади для реалізації своїх прав та інтересів. Основні аспекти:

1. Громадськість активно залучається до прийняття рішень через участь у громадських слуханнях, консультаціях, ініціативах;

2. Громадяни можуть давати зворотний зв'язок щодо якості адміністративних послуг, що сприяє їх вдосконаленню;

3. Громадські організації можуть виступати на захист прав та інтересів окремих груп населення, впливаючи на рішення органів влади.

Ці поняття є ключовими для розуміння процесу надання адміністративних послуг та їх місця у взаємодії між публічною владою та громадськістю.

Отже, чітке визначення понять, таких як «ЦНАП», «публічна влада», «громадськість», сприяє побудові надійної основи для досліджень, політик та

практичних рішень. Це забезпечує уніфікацію термінології, зручність аналізу й порівняння систем адміністративних послуг, а також ефективну комунікацію між владою та громадянами.

Вивчення основних понять дозволяє уникнути неоднозначності у формулюваннях, що є необхідним для правильного визначення дослідницьких завдань, оцінки ефективності та узгодженості в міжгалузевій роботі.

Чіткі визначення понять забезпечують створення рекомендацій для вдосконалення якості адміністративних послуг, розробки цифрових сервісів і впровадження прозорих процедур.

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) стали важливими установами для забезпечення доступності адміністративних послуг. Принципи їх роботи спрямовані на спрощення процедур, зниження корупційних ризиків та покращення якості обслуговування за допомогою сучасних інформаційних технологій.

Публічна влада, будучи системою органів, що забезпечують управління державними справами, має ключове завдання у створенні ефективних механізмів надання адміністративних послуг. Її принципи – законність, гласність і підзвітність – слугують основою для взаємодії з громадськістю.

Громадськість відіграє активну роль у формуванні та оцінці адміністративних послуг. Зворотний зв’язок від громадян сприяє вдосконаленню послуг, а участь у громадських консультаціях чи слуханнях впливає на рішення органів влади.

Розвиток електронного урядування та цифрових ЦНАПів є важливим кроком для забезпечення прозорості, доступності та швидкості надання адміністративних послуг, особливо у зв’язку з впровадженням сучасних інформаційних технологій.

1.3 Принципи та методи дослідження ролі Центру надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю

Принципи та методи дослідження ролі ЦНАП у системі взаємодії публічної влади з громадськістю є надзвичайно важливими для забезпечення комплексного, об’єктивного та ефективного аналізу. Вони допомагають виявити проблеми, розробити конкретні рекомендації та забезпечити практичне застосування результатів дослідження, що сприяє покращенню взаємодії між публічною владою та громадськістю та підвищенню якості надання адміністративних послуг.

Принципи дослідження ролі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у системі взаємодії публічної влади з громадськістю:

1. Об’єктивність: всі дані та результати дослідження повинні бути зібрані та проаналізовані без упередженості, на основі перевірених фактів та джерел.

2. Комплексність: дослідження має охоплювати всі аспекти діяльності ЦНАП, включаючи правові, організаційні, технологічні, соціальні та економічні аспекти.

3. Системність: розглядати ЦНАП як частину більшої системи публічної влади та взаємодії з громадськістю, враховуючи взаємозв’язки та взаємодію між різними елементами цієї системи.

4. Прозорість: процедури дослідження та отримані результати повинні бути відкритими для громадськості, щоб забезпечити довіру та залучення громадян до процесу.

5. Практична спрямованість: результати дослідження повинні мати практичне значення і бути корисними для вдосконалення роботи ЦНАП та покращення взаємодії з громадськістю.

6. Гнучкість: дослідження має враховувати можливість адаптації та зміни методів та підходів у відповідь на нові дані або зміни в середовищі [13; 17].

Методи дослідження ролі ЦНАП

1. Аналіз документів:

– вивчення нормативно-правових актів, що регулюють діяльність ЦНАП;

– аналіз внутрішніх документів та звітів ЦНАП [60].

2. Соціологічні методи:

– опитування: проведення анкетування громадян для оцінки їх задоволеності роботою ЦНАП;

– інтерв'ю: інтерв'ю з працівниками ЦНАП, представниками публічної влади та громадських організацій [22].

3. Спостереження:

– пряме спостереження за роботою ЦНАП, взаємодією працівників з громадянами, аналіз процесів та процедур надання послуг.

4. Порівняльний аналіз:

– порівняння діяльності ЦНАП з аналогічними структурами в інших регіонах або країнах для виявлення найкращих практик.

5. Кейс-стаді:

– вивчення конкретних випадків надання адміністративних послуг для аналізу проблем та успіхів у роботі ЦНАП.

6. Статистичні методи:

– аналіз статистичних даних щодо кількості та якості наданих послуг, часу обробки запитів, рівня задоволеності громадян.

7. Експертні оцінки:

– залучення експертів для оцінки ефективності роботи ЦНАП, визначення проблемних зон та розробки рекомендацій щодо покращення [16].

Важливість принципів дослідження

1. Об'єктивність:

– забезпечення об'єктивності дозволяє отримати достовірні результати, які адекватно відображають реальний стан справ.

– об'єктивний підхід підвищує довіру до дослідження з боку.

2. Комплексність:

– комплексний підхід дозволяє врахувати всі аспекти діяльності ЦНАП, включаючи правові, організаційні, технологічні, соціальні та економічні фактори.

– забезпечує всебічний аналіз проблеми, що дозволяє виявити всі можливі причини та наслідки.

3. Системність:

– дослідження ЦНАП у контексті системи публічної влади та взаємодії з громадськістю допомагає зрозуміти, як зміни в одному елементі системи впливають на інші.

– системний підхід дозволяє виявити системні проблеми та розробити комплексні рішення.

4. Прозорість:

– прозорість дослідження сприяє підвищенню довіри до його результатів з боку громадськості та інших зацікавлених сторін.

– відкритий підхід забезпечує залучення громадськості до процесу дослідження та обговорення його результатів.

5. Практична спрямованість:

– практична спрямованість дослідження забезпечує можливість використання його результатів для покращення роботи ЦНАП та підвищення ефективності взаємодії з громадськістю.

– орієнтація на практичні результати дозволяє розробити конкретні рекомендації щодо вдосконалення діяльності ЦНАП.

6. Гнучкість:

– Гнучкий підхід дозволяє адаптувати методи та підходи дослідження у відповідь на нові дані або зміни у середовищі.

– Забезпечує ефективність дослідження навіть в умовах непередбачуваних змін [26].

Важливість методів дослідження

1. Аналіз документів:

– вивчення нормативно-правових актів дозволяє зрозуміти правову основу діяльності ЦНАП.

– аналіз документів допомагає оцінити відповідність фактичної діяльності ЦНАП нормативним вимогам.

2. Соціологічні методи:

– опитування та анкетування дозволяють оцінити рівень задоволеності громадян якістю наданих послуг.

– соціологічні дослідження допомагають виявити проблеми у взаємодії ЦНАП з громадськістю.

3. Спостереження:

– спостереження за роботою ЦНАП дозволяє отримати безпосереднє уявлення про процеси та процедури надання послуг.

– допомагає виявити недоліки у роботі ЦНАП, які можуть не відображатися в документах або опитуваннях.

4. Порівняльний аналіз:

– порівняння діяльності ЦНАП з аналогічними структурами в інших регіонах або країнах дозволяє виявити кращі практики.

– допомагає оцінити ефективність роботи ЦНАП у порівнянні з іншими.

5. Кейс-стаді:

– вивчення конкретних випадків надання адміністративних послуг дозволяє провести глибокий аналіз проблем та успіхів у роботі ЦНАП.

– допомагає розробити конкретні рекомендації на основі реальних прикладів.

6. Статистичні методи:

– аналіз статистичних даних дозволяє оцінити ефективність роботи ЦНАП на основі об’єктивних кількісних показників.

– допомагає виявити тенденції та динаміку у наданні адміністративних послуг.

7. Експертні оцінки:

– залучення експертів дозволяє отримати фахову оцінку ефективності роботи ЦНАП та визначити проблемні зони.

– експертні оцінки допомагають розробити стратегії вдосконалення діяльності ЦНАП [7; 18].

Отже, дослідження ролі Центрів надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю є ключовим для забезпечення ефективного управління та підвищення якості адміністративних послуг.

Дослідження формується рядом принципів: об’єктивність гарантує неперевершеність результатів, підвищуючи довіру до дослідження серед громадськості та державних органів, комплексність забезпечує врахування всіх аспектів роботи ЦНАП, що сприяє загальному аналізу та розробці дієвих рішень, системність дозволяє визначити вплив окремих елементів системи на її загальну ефективність, прозорість є основою допомоги громадському залученню, що є важливим для впровадження змін і підвищення довіри до ЦНАП, практична спрямованість забезпечує ефективні результати дослідження, які є корисними для вирішення конкретних проблем і вдосконалення діяльності ЦНАП, гнучкість дозволяє адаптувати підходи дослідження до нових умов або змін у середовищі.

Дослідження формується на основі наступних методів:

– аналіз документів забезпечує розуміння нормативної бази, що регулює діяльність ЦНАП, і дає можливість оцінити відповідність їх діяльності чинним стандартам;

– соціологічні методи (анкетування, інтерв’ю) можуть показати безпосередню оцінку задоволеності громадян послугами та виявити проблеми у взаємодії;

– індивідуальне спостереження надає можливість отримати недоліки в реальній роботі ЦНАП, які можуть не відображатися в опитуваннях чи документах;

– порівняльний аналіз дозволяє запозичити найкращі практики з інших регіонів або країн, підвищуючи ефективність роботи ЦНАП;

– статистичні методи обґрунтовують висновки за допомогою кількісного аналізу, забезпечуючи об’єктивність дослідження;

– експертні оцінки надають професійну перспективу, допомагаючи краще зрозуміти стратегічні аспекти роботи ЦНАП.

Використання зазначених принципів і методів дослідження допоможе вдосконаленню роботи ЦНАП як інструменту взаємодії громадськості з публічною владою. Це забезпечує підвищення рівня довіри, якості послуг і прозорості у наданні адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

2.1. Основні характеристики центру надання адміністративних послуг

Механізми надання адміністративних послуг є центральною ланкою в системі державного управління. Вивчення цих механізмів дозволяє визначити слабкі місця та шляхи для їх вдосконалення, що сприяє підвищенню ефективності роботи державних органів та якості обслуговування громадян.

Аналіз взаємодії публічної влади з громадськістю через адміністративні послуги дозволяє оцінити рівень прозорості та підзвітності державних органів, що важливо для створення довіри між громадянами та владою, зменшення корупційних ризиків і підвищення відповідальності посадових осіб.

Так як надання адміністративних послуг є однією з форм взаємодії громадян з владою, аналіз даного аспекту допомагає зрозуміти, як громадськість може впливати на державні рішення та процеси. Вдосконалення цих механізмів сприяє більш ефективному залученню громадян до управлінських процесів.

У сучасному світі технологічні інновації стають ключовими у розвитку системи надання послуг. В сучасних умовах варто визначати можливості впровадження електронних сервісів і цифрових інструментів, що сприяє підвищенню ефективності, доступності та зручності отримання послуг громадянами.

Загалом, дослідження механізмів надання адміністративних послуг в контексті взаємодії влади з громадськістю допомагає підвищити ефективність державного управління, зменшити бар’єри в комунікації та забезпечити прозорість і доступність публічних послуг для всіх громадян.

Концепція публічної влади, що обслуговує людину/громадянина, базується на доктрині службового статусу та адміністративних послуг. У

минулому столітті, з кінця 80-х років, багато розвинених країн світу, особливо Великобританія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія, почали впроваджувати клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян. Це означає організацію роботи влади з громадянами за принципами приватного сектору. В основі цих змін лежить переорієнтація закріпленої бюрократичної машини на гнучку, зручну для громадян систему обслуговування. При цьому, виходячи з потреб та вподобань користувачів, почали використовувати оцінки роботи публічної влади. Серед вимог до оцінки якості публічних (у тому числі адміністративних) послуг в основному виділяють: оперативність, своєчасність, професіоналізм, оперативність, привітність, зручність. При цьому категорія «послуги» в державному секторі, в тому числі муніципалітеті, має в основному таке ж навантаження, як і в приватному секторі – це діяльність із задоволення певних потреб людини, яка здійснюється переважно на прохання цієї особи [65].

У державно-обслуговуючому процесі України створені підходи, які сприяють спрощенню відносин між владою та бізнесом та людьми. Одним із таких підходів є можливість мати повний перелік адміністративних та інших послуг в одному місці. Зокрема, шляхом створення відповідних центрів надання адміністративних послуг жителям громади. Функція центральної адміністративної служби забезпечує наближеність регіональної влади до потреб суспільства та робить систему надання адміністративних послуг прозорою, доступною та сервісно-орієнтованою. ЦНАП є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади та суспільства, адже на сучасному рівні розвитку держави Україна основним завданням представників влади є обслуговування громадян – електронних адміністративних споживачів, а послуги, їх рівень якості повинен відповідати європейським стандартам.

Варто відмітити, що створення центрів надання адміністративних послуг – постійно діючих органів роботи та надання адміністративних послуг, створених органами місцевого самоврядування є важливим кроком для забезпечення децентралізованої діяльності.

Кушнір Д. М., цитуючи І. Л. Бородіна, визначає, що функції центру надання адміністративних послуг носять самостійний, об’єктивний і універсальний характер і використовуються в різних сферах державного управління. Вони взаємопов’язані та взаємодоповнюючі, тісно інтегровані в процес державного управління та утворюють з ним єдине ціле [36].

Важливо підкреслити, що кожен орган публічного управління наділений певними функціями, в яких розкривається призначення цього органу.

При цьому, основні завдання центру надання адміністративних послуг, визначені в процесі вирішення основних завдань у сфері надання адміністративних послуг та використання наданих законом повноважень.

Основні функції адміністративних повноважень визначено на рис. 2.1.

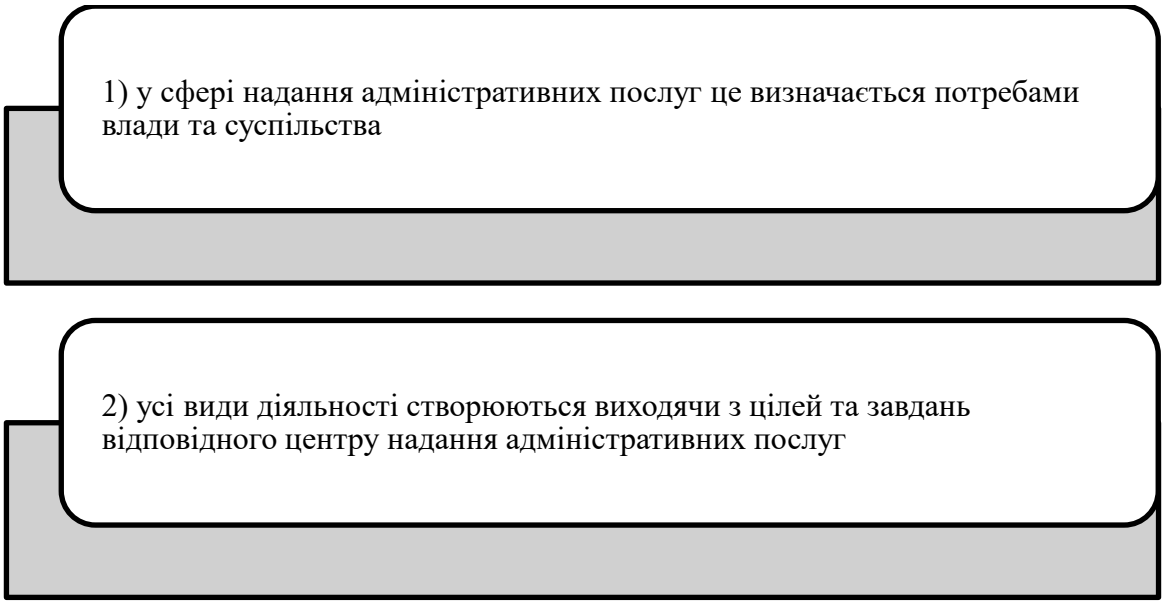


Рис. 2.1. Основні функції адміністративних повноважень

Специфічні завданнями центру надання адміністративних послуг можна представити на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Специфічні завданнями центру надання адміністративних послуг

1) Регулювання – це визначено в поданні взаємозв'язків між структурними елементами систем управління. Це реалізується шляхом встановлення того чи іншого типу системи управління, правил, норм, стандартів, обов'язкових для виконання всіма учасниками цієї системи.

Прикладом реалізації зазначеного завдання можуть бути вимоги та положення, встановлені центрами надання адміністративних послуг, за погодженням з органом, який прийняв рішення про створення центру.

2) Координація – забезпечується координаційними зв'язками заради стабільності роботи. Перш за все, це координація взаємодії між суб'єктом звернення та наданням адміністративних послуг.

3) Контроль – використовується при аналізі функцій адміністративних повноважень, враховуючи питання надання адміністративних послуг та строки прийняття рішень, сприяє контролю за дотриманням вимог суб'єктів надання адміністративних послуг. Це допомагає попередити правопорушення щодо суб'єктів надання адміністративних послуг, а також виявити, усунути та попередити повторення в майбутньому помилок у процесі надання адміністративних послуг [36].

Законом України «Про адміністративні послуги» передбачено, що адміністративні послуги – це результат використання органом, що надає адміністративні послуги, повноважень на звернення фізичної або юридичної

особи, спрямоване на отримання, зміну або припинення прав, обов'язків цієї особи відповідно до законодавства [48].

Адміністративну послугу можна розглядати у двох аспектах:

– публічно-владну діяльність як адміністративного органу щодо забезпечення умов реалізації прав фізичної чи юридичної особи (юридична реєстрація);

– результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення умов реалізації (юридичного оформлення) особистих прав фізичної або юридичної особи, що здійснюється за заявою особи.

Адміністративні послуги можуть надавати як органи регіональної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування. Важливим кроком у процесі вдосконалення адміністративних послуг, особливо електронних, є розвиток мережі ЦНАП та створення зручності даної мережі.

ЦНАП визначають як постійно діючого робочого органу або структурного підрозділу місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, в якому адміністратор надає адміністративні послуги у взаємодії з питаннями надання адміністративних послуг. ЦНАПи спрямовані створити сприятливі умови для надання послуг фізичним та юридичним особам. Це державні установи, які надають адміністративні послуги за принципом «єдиного вікна» та «відкритого офісу».

Перший ЦНАП в Україні відкрили у 2008 році. Відтоді кількість центрів значно зросла.

Рекомендовані вимоги для інтегрованих офісів, так званих «правильних ЦНАП»:

– організація приміщень за принципом «open space» (open space, а не кабінетно-коридорна система);

– регіональна присутність (при необхідності включає наявність філій, віддалених робочих місць);

– спрямованість потреб осіб з інвалідністю;

– створення умов для відвідувачів з дітьми (дитячий куточок або кімната);

– зручний час прийому громадян (без обіду та хоча б один день на тиждень до 20.00);

– впровадження систем «електронної черги» у великих ЦНАПах;

– надання супутніх послуг (банківські, копіювальні, фотопослуги тощо).

Встановлюється перелік адміністративних послуг, прирівняних до них заходів та інших послуг, які надаються або можуть надаватися в ЦНАПах:

– реєстрація актів цивільного стану;

– реєстрація / виписка з проживання;

– паспортні послуги;

– спеціальні нотаріальні дії, що вчиняються органами місцевого самоврядування в сільських населених пунктах;

– реєстрація нерухомості;

– реєстрація підприємств та громадських формувань;

– земельні питання;

– інші питання місцевого значення (благоустрій, ЖКГ тощо);

– послуги пенсійного фонду;

– адміністративні послуги соціального характеру;

– інші адміністративні послуги соціального характеру.

Вітчизняне законодавство передбачає дві організаційно-правові форми ЦНАП. Центри можуть працювати як:

1) стаціонарні робочі підрозділи, тобто мають усі ознаки структурного підрозділу; однак ця форма дуже складна, тому що на неї потрібно отримати велику кількість документів;

2) як структурні підрозділи місцевих державних адміністрацій або як структурні підрозділи при виконавчому органі сільської, селищної, міської ради. Така форма є простою, зрозумілою з точки зору налагодження ефективної роботи ЦНАП та придатною для сучасних законів України.

Відповідно до розміру громади, особливо чисельності населення, та географії можна виділити кілька моделей ЦНАП (рис. 2.3).

Моделі ЦНАП	ЦНАП у громаді, яка включає мікрорайон;
	ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів;
	віддалене робоче місце адміністратора;
	мобільний ЦНАП.

Рис. 2.3. Моделі ЦНАП

Враховуючи стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних, цифрових і хмарних технологій, одним із пріоритетних завдань країни є цифровізація адміністративних послуг. Відтак, уряд схвалив Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, метою якої є підвищення якості надання адміністративних послуг, підвищення рівня задоволеності громадян та організацій [41].

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) з точки зору користувача адміністративних послуг – це місце (будівля, приміщення, юрисдикція), де особа отримує найважливіші адміністративні послуги.

Хоча у ЦНАПі є невелика кількість робочих місць (4-6) для прийому відвідувачів – вони повинні бути облаштовані за принципом «open space» – все в одному приміщенні.

Кожна вимога, визначена для ЦНАПу, є викликом для органів місцевого самоврядування в Україні, особливо для малих громад. Забезпечити їх важко в основному через обмежені ресурси. Передумовою успішної реалізації проекту ЦНАП є врахування рівня спроможності громади та першочергових потреб адміністративних послуг мешканців [42].

Основні принципи діяльності ЦНАП:

– принцип клієнтоорієнтованості для налагодження ефективної системи комунікацій між працівниками ЦНАП та клієнтами;

– принципи «організаційної єдності», «єдиного вікна», «єдиного офісу»;

– принцип постійної роботи інформаційної та консультаційної підтримки клієнтів для забезпечення розуміння клієнтів;

– принцип надання адміністративних послуг лише через ЦНАП;

– принцип скорочення переліку прибуткових документів та значного спрощення технології надання управлінських послуг;

– принцип встановлення та постійного підтримання зворотного зв’язку із замовниками управлінських послуг з урахуванням їх потреб і бажань [33].

Отже, центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) забезпечують надання державних та адміністративних послуг громадянам і юридичним особам у зручний і доступний спосіб.

У ЦНАП можна отримати кілька видів послуг в одному місці, зокрема оформлення документів, реєстрацію бізнесу, майнових прав, видачу довідок та ін. ЦНАПи розташовані в різних районах, що дозволяє громадянам отримувати послуги близько до місця проживання. Також часто передбачений онлайн-запис або можливість подачі заяв через інтернет.

ЦНАПи створені з метою зменшити бюрократичні бар’єри, пришвидшити процес отримання послуг та зробити його прозорим. Встановлені чіткі терміни надання послуг. Процеси в ЦНАП стандартизовані, що гарантує однакову якість послуг незалежно від місця їх надання.

Центри мають бути зручними для всіх категорій населення, включно з маломобільними групами. В деяких ЦНАП передбачені послуги для людей з інвалідністю. В багатьох центрах доступні електронні послуги, що дозволяє заощадити час та зменшити черги.

ЦНАПи сприяють полегшенню доступу до державних послуг та підвищують рівень комфорту громадян у взаємодії з владою.

Отже, механізми надання адміністративних послуг є ключовою ланкою державного управління. Їх розвиток підвищує ефективність роботи державних

органів та якості обслуговування громадян. Важливість ЦНАП полягає в їх здатності оптимізувати взаємодію влади з громадянами, що зменшує бюрократичні бар'єри.

Аналіз роботи ЦНАП дозволяє оцінити рівень прозорості державних органів, що знижує корупційні ризики та завершує довіру громадян до влади. Прозорість процедури є важливою умовою зміцнення демократичних принципів в управлінні.

Світовий досвід, зокрема Великобританії, США, Канади та інших країн, демонструє важливість впровадження клієнтоорієнтованих підходів у наданні адміністративних послуг. Українські ЦНАП поступово адаптують ці принципи, спрямовуючи зусилля на зручність та оперативність обслуговування.

Створення мережі ЦНАП у громадах, включаючи віддалені робочі місця та мобільні офіси, є кроком у забезпеченні доступу громадян до послуг. Це сприяє вирівнюванню умов для мешканців міських і сільських територій.

У сучасних умовах позитивним є впровадження електронних сервісів та цифрових інструментів. Це забезпечує доступність, ефективність та зручність отримання послуг, зменшуючи витрати часу для громадян.

Організація роботи за принципом «єдиного вікна» мінімізує кількість контактів громадянина з усіма органами, прискорює процес обслуговування та робить його прозорим.

Центри ЦНАП надають широкий спектр послуг: від реєстрації актів цивільного стану до соціальних послуг. Стандартизація процедур забезпечує однакову якість обслуговування в усіх регіонах.

Ефективність ЦНАП залежить від їхньої адаптації до особливостей громади, включаючи чисельність населення, географічні умови та першочергові потреби мешканців.

ЦНАП є ефективним інструментом модернізації державного управління, сприяючи прозорості, доступності та оперативності надання послуг. Їх діяльність залежить від впровадження сучасних технологій, підвищення якості обслуговування та дотримання принципів клієнторієнтованості. Це створює

сприятливі умови для взаємодії громадян з владою та підтримки побудови демократичної та сервісно-орієнтованої держави.

2.2 Нормативно-правове забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг

Дослідження механізму надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю є важливим в сучасних умовах, адже дозволяють виявити недоліки в системі державного управління та покращити ефективність процесів, що сприятиме зниженню рівня бюрократії та полегшенню доступу до послуг для громадян і бізнесу.

Ефективні та прозорі механізми надання адміністративних послуг підвищують рівень довіри громадян до органів влади, а чіткі та прозорі механізми надання адміністративних послуг значно знижують корупційні ризики.

Цифровізація адміністративних послуг є одним із головних чинників модернізації системи публічного управління. Дослідження впливу технологій, таких як електронне урядування, на взаємодію громадян з державними установами дозволяє зрозуміти, наскільки успішно впроваджуються інновації і які переваги вони приносять.

Таким чином, дослідження механізму надання адміністративних послуг не лише сприяє покращенню роботи публічної влади, але й створює підґрунтя для розвитку ефективної взаємодії між владою та громадськістю. Це допомагає побудувати більш справедливу, прозору і доступну систему управління для всіх громадян.

Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні регулюється низкою законів, постанов уряду, а також нормативно-правовими актами, що встановлюють процедури надання адміністративних послуг, організацію роботи ЦНАП та відповідальність державних органів.

Розглянемо основні акти, що регулюють діяльність ЦНАП:

Основним законодавчим актом є Закон України «Про адміністративні послуги». Даний Закон є базовим документом, що регулює надання адміністративних послуг. Він визначає основні принципи надання послуг, їх перелік, порядок звернення громадян і юридичних осіб та права отримувачів послуг. Закон також визначає основні засади роботи ЦНАП та їх повноваження [48].

Основні положення закону:

– прозорість та відкритість надання послуг;

– дотримання чітких строків надання послуг;

– відповідальність за порушення правил надання послуг;

– можливість оскарження дій або рішень, прийнятих при наданні послуг.

Цей Закон було прийнято для регулювання відносин, що виникають у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади, місцевого самоврядування та їх посадовими особами.

Згідно Закону, адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень органом державної влади на підставі заяви фізичної чи юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та обов’язків.

Суб’єкти надання адміністративних послуг – органи державної влади, місцевого самоврядування, а також державні підприємства, установи, організації, уповноважені законом.

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це місця, де фізичні та юридичні особи можуть отримати різні види адміністративних послуг. ЦНАПи сприяють зручності та доступності отримання послуг.

Законом визначено, що деякі адміністративні послуги надаються на безоплатній основі, однак за певні послуги стягується плата. Величина плати та порядок її стягнення визначаються законодавством.

Законом також передбачено чіткі строки, протягом яких адміністративна послуга має бути надана.

Та визначено, що у випадку відмови в наданні адміністративної послуги або надання її з порушенням встановлених вимог, заявник має право оскаржити рішення до вищого органу або до суду.

Закон забезпечує стандартизацію процедур і сприяє спрощенню та покращенню доступу до адміністративних послуг для громадян та бізнесу.

Наступним нормативно-правовим документом щодо забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг є Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності». Даний Закон регулює надання адміністративних послуг у сфері господарської діяльності. Він передбачає створення системи дозвільних органів та ЦНАП, через які підприємці можуть отримувати різні види дозволів для ведення бізнесу [50].

Метою цього закону є врегулювання відносин між державою та суб'єктами господарювання щодо видачі документів дозвільного характеру, а також встановлення прозорих і спрощених процедур для підприємців.

Основні положення закону:

– документ дозвільного характеру – це офіційний документ, який видається уповноваженим органом і дає суб'єкту господарювання право здійснювати певні види господарської діяльності або окремі дії у цій сфері.

– принципи дозвільної системи:

– прозорість та доступність: всі процедури видачі дозволів мають бути відкритими і зрозумілими для суб'єктів господарювання;

– законність: надання дозволів має відповідати законодавству України;

– одноразовість подання документів: суб'єкт господарювання повинен подавати документи тільки один раз для отримання відповідного дозволу;

– заборона вимагати зайві документи: забороняється вимагати від суб'єктів господарювання документи, які не передбачені законом.

Дозвільні органи – органи державної влади та місцевого самоврядування, які відповідно до закону наділені повноваженнями надавати документи дозвільного характеру.

Види дозвільних документів: ліцензії, дозволи, сертифікати, декларації відповідності, інші документи, що дозволяють здійснювати певну діяльність.

Усі дозвільні документи реєструються у Єдиному державному реєстрі дозвільних документів для забезпечення доступу до інформації про видані дозволи.

Даний Закон створює більш сприятливі умови для ведення бізнесу, зменшуючи бюрократичні бар'єри і сприяючи розвитку підприємницької діяльності в Україні.

Постанова Кабінету Міністрів України № 118 від 20 лютого 2013 року «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» встановлює стандартні вимоги до організації роботи ЦНАП. Зокрема, у ній визначені функції центрів, порядок їх створення, основні обов'язки працівників, вимоги до інфраструктури та технічного забезпечення.

Основна мета ЦНАП – це забезпечення доступу громадян до адміністративних послуг у зручний та ефективний спосіб. ЦНАП покликаний полегшити процес отримання послуг, зменшити бюрократичні перешкоди і підвищити рівень обслуговування. Основні функції центру – це надання послуг, консультації, міжвідомча взаємодія, моніторинг якості обслуговування, а також впровадження нових форм обслуговування, зокрема через електронні платформи.

Основні функції ЦНАП представлено на рис. 2.4.

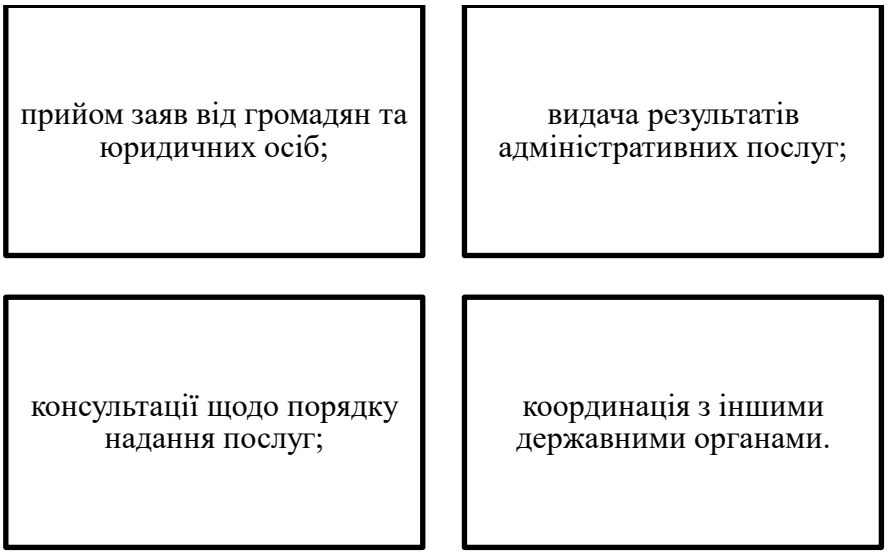


Рис. 2.4. Основні функції ЦНАП

Постанова регулює функціонування центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) в Україні. Ця постанова має на меті забезпечити ефективність та прозорість процесу надання адміністративних послуг громадянам і юридичним особам.

Згідно даного Положення, центри надання адміністративних послуг створюються для спрощення доступу громадян до адміністративних послуг, забезпечення відкритості, доступності та зручності їх надання. ЦНАПи забезпечують надання послуг в одному місці.

ЦНАП є виконавчим органом міської, районної чи обласної ради, або органом місцевого самоврядування. ЦНАП – це структурний підрозділ або окрема юридична одиниця, яка надає адміністративні послуги громадянам і юридичним особам від імені органів місцевого самоврядування. Тобто, ЦНАП є частиною виконавчого органу місцевої ради, зокрема міської, районної чи обласної, залежно від рівня адміністративно-територіальної одиниці, на яку він працює. У кожному з цих випадків ЦНАП діє в межах конкретної територіальної одиниці і забезпечує громадян доступом до адміністративних послуг, що входять до компетенції органів місцевого самоврядування.

Це дозволяє органам влади спрощувати процедури, покращувати обслуговування громадян і забезпечувати ефективне надання послуг на місцевому рівні.

Керівник ЦНАПу призначається відповідним органом і відповідає за його ефективну роботу.

У центрі працюють адміністратори, які приймають заяви, консультують громадян та координують процес надання послуг.

Функції та завдання ЦНАПу:

– надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам.

– координація взаємодії між різними органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

– прийом заяв та інших документів від суб’єктів звернення та передача їх до відповідних органів.

– інформування громадян про перелік послуг, порядок їх надання та необхідні документи.

Згідно даного Положення, приміщення ЦНАПу має бути доступним для всіх категорій громадян, зокрема людей з інвалідністю. Також повинні бути забезпечені необхідні інформаційні матеріали та технічне обладнання для якісного обслуговування [50].

Адміністратори ЦНАПів несуть відповідальність за повноту та своєчасність надання адміністративних послуг, а також за якість взаємодії з громадянами.

Ця постанова створює правову основу для організації роботи ЦНАПів, які відіграють ключову роль у спрощенні доступу до адміністративних послуг, покращенні якості обслуговування та зменшенні бюрократичного тиску на громадян та бізнес.

Також варто розглянути:

1. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», що передбачає роль органів місцевого самоврядування у створенні та організації роботи ЦНАП.

Місцеві органи влади мають право відкривати ЦНАП та визначати порядок їхньої роботи відповідно до національних стандартів.

2. Закон України «Про електронні довірчі послуги» регулює порядок використання електронних підписів і документів у процесі надання адміністративних послуг. Він є важливим для впровадження електронного урядування та цифровізації надання послуг через ЦНАП [51].

3. Закон України «Про звернення громадян» забезпечує правову основу для звернень громадян щодо отримання адміністративних послуг. Він визначає порядок подання звернень, строки їх розгляду, а також права громадян на отримання відповідей на свої запити.

4. Закон України «Про захист персональних даних», який важливий у контексті роботи ЦНАП, оскільки визначає правила збору, обробки та захисту персональних даних громадян, які подаються при отриманні адміністративних послуг.

Місцеві органи влади можуть приймати додаткові регуляторні акти для організації роботи ЦНАП на своїй території, враховуючи специфіку регіону або потреби громади.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення діяльності ЦНАП спрямоване на створення ефективної системи надання адміністративних послуг, що відповідає принципам прозорості, доступності та підзвітності влади перед громадянами.

2.3 Показники ефективності взаємодії публічної влади з громадськістю через центри надання адміністративних послуг

Дослідження механізму надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю є критично важливим для забезпечення ефективного управління державою, посилення довіри громадян до влади, а також покращення якості надання послуг.

Аналіз роботи ЦНАП дозволяє визначити, наскільки ефективно організовані процеси надання послуг, а також чи виконуються законодавчі вимоги, зокрема щодо строків і якості обслуговування громадян, що в подальшому сприяє покращенню управлінських процесів і зменшенню бюрократичних бар'єрів [8].

Прозорість адміністративних процедур сприяє зменшенню корупційних ризиків, оскільки чітко регламентовані процеси надання послуг знижують можливість несанкціонованого втручання. Автоматизація процесів та електронні сервіси також підвищують рівень прозорості та доступності послуг, що позитивно впливає на довіру громадян до влади.

Чітко визначені та справедливі механізми надання адміністративних послуг підвищують довіру громадян до державних органів.

Впровадження новітніх технологій, таких як електронні послуги та електронне урядування, дозволяє спростити процес отримання послуг і підвищити їх доступність для громадян. Дослідження механізмів надання адміністративних послуг дозволяє оцінити, як впроваджуються інновації та наскільки вони покращують взаємодію між владою і суспільством [14].

Цифровізація сприяє швидшому наданню послуг, зменшенню витрат ресурсів і забезпеченню постійного моніторингу якості обслуговування.

Таким чином, дослідження механізмів надання адміністративних послуг є необхідним інструментом для вдосконалення взаємодії між публічною владою і громадськістю, підвищення рівня прозорості, зниження корупційних ризиків, а також покращення загальної якості обслуговування громадян.

Показники ефективності взаємодії публічної влади з громадськістю через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) можуть бути різними залежно від цілей оцінювання [3].

Можемо визначити ключові показники, які зазвичай використовуються для оцінки ефективності взаємодії публічної влади з громадськістю через центри надання адміністративних послуг:

1. Час обробки заявок – показник, що відображає, скільки часу потрібно для обробки заяви або запиту на послугу. Він включає як тривалість обслуговування в ЦНАП, так і час на отримання кінцевого результату (документу, дозволу тощо).

2. Оцінюється, чи дотримуються встановлені законодавством строки виконання кожної послуги.

3. Вимірюється через опитування або анкетування відвідувачів ЦНАП для визначення їхнього рівня задоволеності отриманими послугами.

4. Оцінюється показник того, скільки скарг надходить від громадян щодо надання адміністративних послуг, їх обробки, якості обслуговування або поведінки персоналу. Може здійснюватися через зворотній зв’язок від відвідувачів або зовнішній моніторинг.

5. Оцінюється, наскільки громадяни мають доступ до повної та зрозумілої інформації про порядок надання послуг, строки, необхідні документи та інші аспекти.

6. Вимірюється рівень доступності ЦНАП для людей з інвалідністю, маломобільних груп населення та інших вразливих категорій. Оцінюються фізична доступність приміщень, наявність допоміжних засобів (наприклад, сурдоперекладу, пандусів).

7. Вимірюється частка громадян, які можуть скористатися послугами через електронні сервіси (онлайн подання заявок, отримання консультацій через інтернет-платформи або мобільні додатки) [3].

8. Оцінюється відсоток заявок, які успішно завершені та надані вчасно.

9. Вирішується загальна кількість послуг, наданих через ЦНАП за певний період, може бути показником попиту на послуги та навантаження на центр.

10. Відслідковується зміна кількості послуг за певні періоди, що може свідчити про ефективність або потребу в додаткових ресурсах.

11. Оцінюється, який відсоток від усіх послуг надається через електронні сервіси (електронні заявки, онлайн-консультації). Це є показником цифровізації та спрощення процедур для громадян [3].

12. Кількість оскаржень результатів послуг – показник, який вимірює частоту, з якою громадяни оскаржують рішення, прийняті під час надання послуг. Це може свідчити про якість обслуговування та дотримання процедур.

13. Відслідковується кількість відгуків від громадян, а також кількість пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, що свідчить про активність громадськості.

Ці показники дозволяють всебічно оцінити ефективність взаємодії між публічною владою та громадськістю через ЦНАП, допомагають виявити слабкі сторони системи та визначити шляхи для її покращення.

Отже, дослідження механізмів надання адміністративних послуг через ЦНАП дозволяє оптимізувати процеси, зменшити бюрократію та забезпечити виконання законодавчих вимог щодо строків і якості послуг.

Автоматизація та чіткі процедури регламентації сприяють зниженню корупційних ризиків і забезпечують відкритість адміністративних процесів.

Високий рівень прозорості, доступності інформації та процедур відповідності зміцнює довіру громадян до органів влади.

Електронні сервіси та електронне урядування значно спрощують доступ до адміністративних послуг, знижують витрати та покращують якість взаємодії між владою та громадянами.

Оцінка ефективності здійснюється через показники :

- час обробки заявок –відображає швидкість надання послуги.
- дотримання термінів – показує відповідність встановленим нормам.
- рівень задоволеності громадян – може вимірюватися через опитування або анкети.
- кількість і якість зворотного зв’язку – аналіз скарги та пропозиції громадян.
- доступність інформації – зрозумілість процедур і вимог.
- інклюзивність – фізична та інформаційна доступність для вразливих груп населення.
- рівень цифровізації – частка електронних послуг та онлайн-заявок.

- кількість оскаржених рішень – відображає якість роботи системи.
- розвиток інфраструктури – дослідження виявляють потреби у розширеній матеріально-технічній базі, підготовці персоналу та розвитку інформаційних систем.

Оцінка запиту на послуги та навантаження на центри розширення потреби в додаткових ресурсах або змінах у роботі ЦНАП.

Таким чином, дослідження механізмів надання адміністративних послуг має ключове значення для підвищення якості обслуговування, зниження корупційних ризиків, розвитку цифрових сервісів та підвищення довіри громадян до публічної влади.

РОЗДІЛ 3
ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ДНІПРОРУДНЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

3.1 Оцінка діяльності центру надання адміністративних послуг

Виконавчий комітет Дніпрорудненської міської ради – це орган місцевого самоврядування, що здійснює виконавчі функції та повноваження в межах Дніпрорудненської територіальної громади (Василівський район, Запорізька область) [21].

До основних функцій виконавчого комітету належать:

- реалізація рішень міської ради;
- забезпечення виконання державних програм на місцевому рівні;
- розробка місцевих програм розвитку, бюджету міста та контроль за його виконанням;
- регулювання питань житлово-комунального господарства, транспорту, благоустрою, освіти, культури тощо;
- взаємодія з підприємствами, організаціями, установами різних форм власності;
- організація роботи адміністративних послуг для мешканців [10].

Робота виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради спрямована на забезпечення життєдіяльності громади міста. Основні напрями діяльності включають [20]:

1. Бюджет і фінанси:

- розробка, затвердження та виконання місцевого бюджету;
- контроль за ефективністю використання бюджетних коштів;
- надання фінансової допомоги соціально вразливим верствам населення;

2. Житлово-комунальне господарство:

- забезпечення якісного функціонування комунальних підприємств;
- організація роботи зі збору та утилізації сміття;
- контроль за станом доріг, освітою, водопостачанням та теплопостачанням;

3. Економіка та підприємництво:

- підтримка малого та середнього бізнесу;
- розвиток інвестиційної привабливості міста;
- проведення тендерів та конкурсів на виконання робіт.

4. Соціальний захист:

- надання матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам, ветеранам, пенсіонерам;
- організація роботи центрів соціальної допомоги;
- забезпечення адресної допомоги окремим категоріям населення.

5. Освіта, культура та спорт:

- підтримка освітніх закладів міста;
- організація культурних заходів, фестивалів та спортивних змагань;
- забезпечення розвитку молодіжних програм.

6. Благоустрій міста:

- проведення заходів із озеленення;
- організація та контроль прибирання громадських місць;
- впровадження проектів для покращення екологічного стану міста.

7. Адміністративні послуги:

– організація роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП);

– забезпечення швидкого й зручного отримання мешканцями документів та дозволів [9].

Центр надання адміністративних послуг Дніпрорудненської міської ради створений за підтримки «U-LEAD з Європою», що є ініціативою, яка має на меті

покращення доступу громадян до адміністративних послуг та забезпечення високої якості обслуговування.

«U-LEAD з Європою» – це програма, яка підтримує розвиток демократичних інститутів, підвищення ефективності органів влади та сприяння розвитку громадянського суспільства через підтримку реформ в Україні. Програма активно співпрацює з місцевими органами влади та допомагає у впровадженні інноваційних підходів до надання публічних послуг.

ЦПАП, створений за підтримки «U-LEAD з Європою», є важливим кроком у напрямку реформування системи адміністративних послуг в Україні, що дозволяє громадянам отримувати необхідні послуги швидко, зручно та відповідно до європейських стандартів.

Оцінка діяльності Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради є інструментом для виявлення сильних та слабких сторінок у роботі таких центрів, а також для вдосконалення взаємодії між публічною владою та громадськістю. Вона базується на аналізі низки ключових аспектів:

1. Ефективність надання послуг

– видача довідок, документів від 1 до 30 робочих днів.

Середній час видачі довідок, документів у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради для довідок – 3-15 дні.

Заяви на оформлення земельних ділянок забезпечуються своєчасно в 70-80% випадків, затримки відбуваються через проблеми з роботами реєстрів через технічні збої.

Всі адміністративні послуги Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради забезпечуються вчасно та якісно. Затримки в обробці складних запитів можуть бути усунені через процедури автоматизації та попередньої перевірки документів.

2. Соціальні послуги, нормативні строки:

– консультації чи оформлення субсидій: 5-15 робочих днів [14].

Оформлення субсидій Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради виконується в нормативні строки.

Система працює стабільно, але можливо скорочення строків через цифровізацію розгляду заявки.

3. Відповіді на звернення громадян, нормативні строки:

– звичайна відповідь: до 5 днів.

– у разі ускладненої відповіді: до 45 днів [56].

Переважна кількість заяв отримує відповідь у строки до 10 днів. Продовження термінів відповіді у 5-10% складних випадків.

Процес відповідає нормативам, але варто розділити варіанти прискорення складних запитів.

Отже, все послуги переважно забезпечуються нормативними строками. Основні затримки, пов’язані з браком ресурсів, уточненням документів або форс-мажорними обставинами.

Частка послуг, наданих Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради, вчасно та без помилок представлена на рис. 3.1.

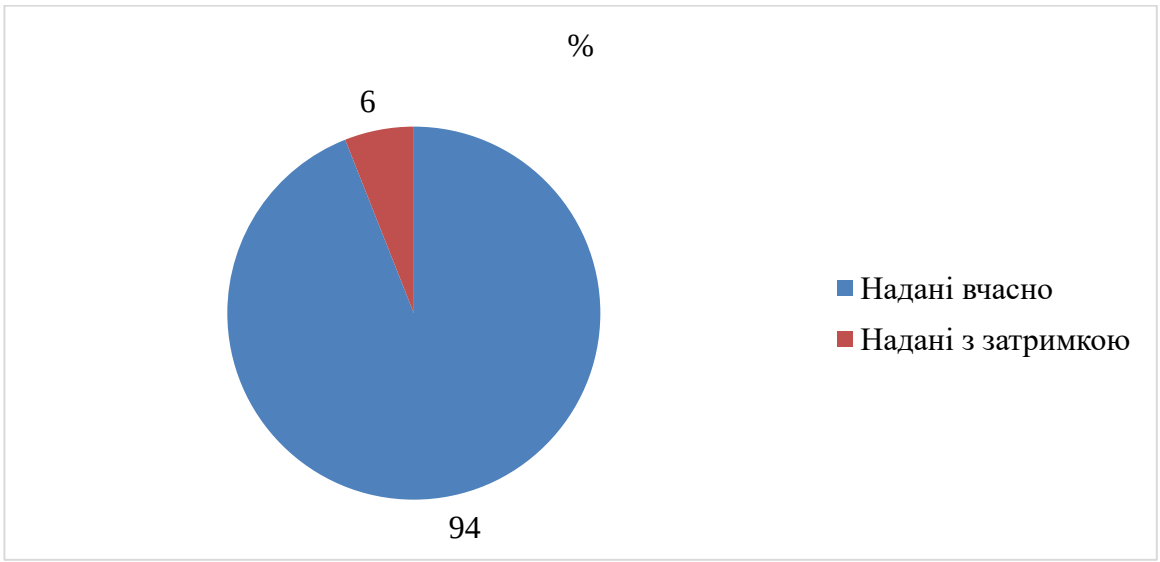


Рис. 3.1. Частка послуг, наданих Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради, вчасно та без помилок, а також з затримкою

Частка послуг, наданих Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради, наданих вчасно та якісно становить 94 %. Частка послуг, наданих Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради з затримкою становить 6 %.

Послуги надано вчасно та якісно 94% – це високий показник, який свідчить про ефективність роботи ЦНАП.

Фактори успішності: налагоджений процес обробки звернень, професійність працівників, доступність ресурсів для виконання послуг.

Частка послуг, наданих із затримкою відносно невелика, але даний показник вказує на деякі проблеми в роботі, а саме: технічні проблеми з реєстрами.

Можливі причини затримок також можуть включати: відсутність неповного пакету документів, технічні збої (наприклад, відсутності електрики), нестача персоналу в пікові періоди звернення, складність окремих запитів, які потребують додаткової перевірки або погодження.

2. Задоволеність громадян

Можливості забезпечення зворотного зв’язку з відвідувачами центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради представлено на рис. 3.2.

Забезпечення зворотного зв’язку з відвідувачами центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради є важливим аспектом для підвищення якості обслуговування громадян та ефективності роботи цього органу. Після збору зворотного зв’язку з відвідувачами центру важливо проводити їх аналіз для визначення слабких місць у роботі ЦНАП, що допоможе підвищити якість надання послуг.

Завдяки різноманітним методам зворотного зв’язку, ЦНАП може своєчасно реагувати на потреби та побажання громадян, що підвищує рівень довіри до органу та покращує взаємодію з місцевими жителями.

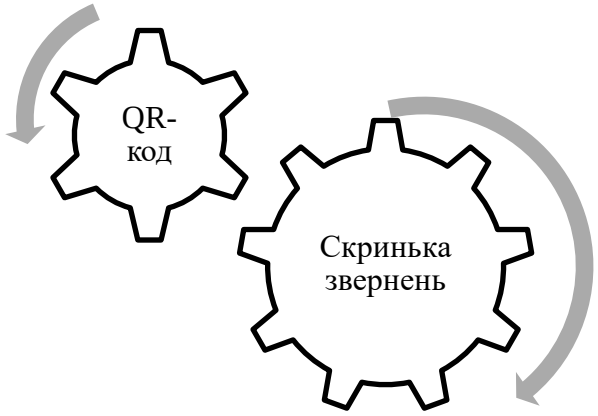


Рис. 3.2. Можливості забезпечення зворотного зв’язку з відвідувачами центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради

Забезпечення зворотного зв’язку з відвідувачами центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради відбувається за рахунок моніторингу якості послуг через QR-код, результат формується на платформі центру «Дія» та скриньки.

Використання наявних засобів зворотного зв’язку центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради може свідчити про ефективність системи взаємодії публічної влади з громадськістю адже:

1. Відвідувачі можуть швидко залишити відгук, скануючи QR-код за допомогою свого мобільного телефону, що дозволяє оперативно заповнити анкету без необхідності заповнювати паперові форми чи чекати на допомогу працівників. QR-коди розміщені на інформаційних стендах, що дає можливість кожному відвідувачу легко подати зворотний зв’язок на момент після отримання послуги.

2. Оскільки платформа «Дія» є національною цифровою платформою для взаємодії громадян з органами влади, збір відгуків через неї дозволяє

організувати більш структурований і централізований процес моніторингу якості послуг.

3. Для тих, хто не використовує мобільні телефони чи не має доступу до Інтернету, можливість залишити відгук у паперовій формі через скриньку є важливим інструментом зворотного зв'язку. Це гарантує, що всі верстви населення, включаючи пенсіонерів чи осіб без цифрових навичок, можуть брати участь у моніторингу якості послуг.

Комбінація кількох каналів збору відгуків – QR-коди, платформа «Дія» та паперові скриньки – дозволяє отримати більш повну картину щодо якості обслуговування, що допомагає оперативно реагувати на можливі недоліки, проблеми чи можливості покращення роботи, які можуть порадити відвідувачі центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради.

Для забезпечення більш ефективного зворотного зв'язку з відвідувачами ЦНАП виконавчої комісії Дніпрорудненської міської ради доцільно впровадити сучасні інструменти комунікації, які забезпечують більшу доступність та зручність для громадян, зокрема через:

1. Впровадження сучасних онлайн-інструментів

– забезпечення анонімності для громадян;

– створення додатка з функціями подачі заявки, відстеження їх статусу та залишення відгуків;

– провадження електронної форми на сайті для прийому пропозицій та скарг.

2. Розширення офлайн-інструментів

– встановлення терміналів у приміщеннях ЦНАП для швидкого заповнення відгуків;

– чітке інформування громадян про те, як і коли розглядаються їхні відгуки.

3. Регулярний аналіз отриманих даних:

– проведення аналізу зворотного зв'язку раз на місяць;

– публікація звітів з рекомендаціями та заходами, вжитими для вдосконалення роботи.

4. Інформування та залучення громадян:

– роз’яснювальні кампанії про нові інструменти зворотного зв’язку;

– використання соціальних мереж, місцевих ЗМІ та інформаційних стендів у ЦНАП.

Запровадження сучасних інструментів зворотного зв’язку підвищить прозорість діяльності ЦНАП, сприяючи оперативному реагування на проблеми, а також зміцнить довіру громадян до місцевої влади.

Кількість звернень громадян щодо якості обслуговування за 2021-2024 роки представлено на рис. 3.3.

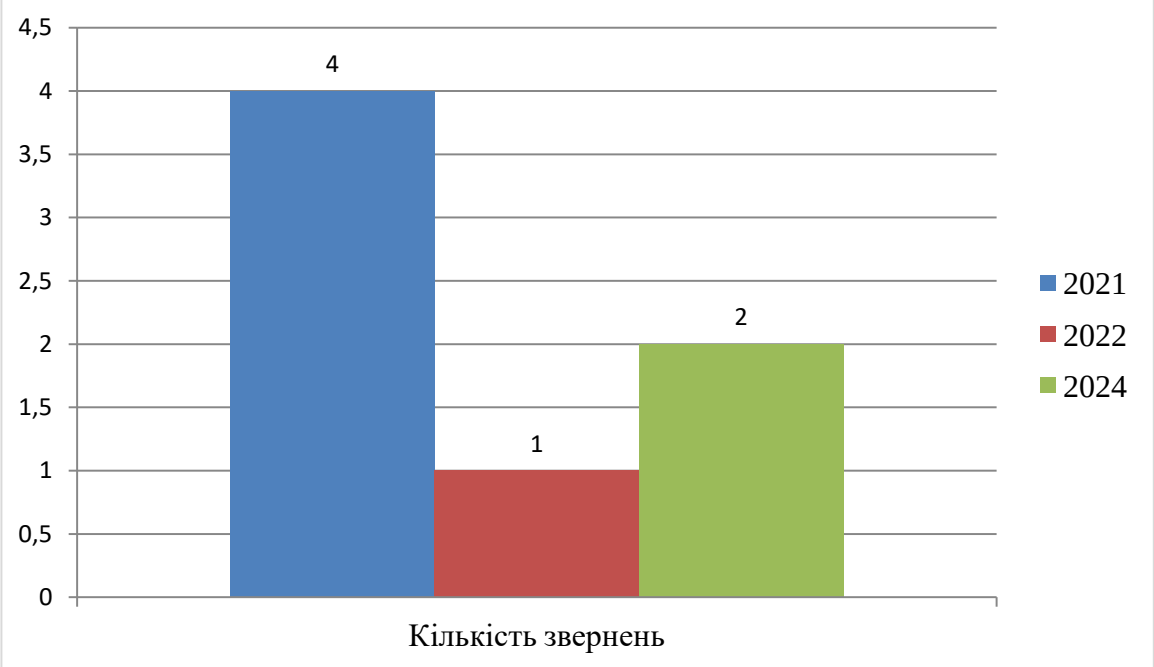


Рис. 3.3. Кількість звернень громадян щодо якості обслуговування за 2021-2024 роки

Кількість звернень громадян щодо якості обслуговування за 2021-2024 роки є незначною. Від 1 до 4 звернень за рік. Всі звернення тематично спрямовані на надання рекомендацій щодо покращення якості обслуговування ЦНАП виконавчої комісії Дніпрорудненської міської ради. Негативні відгуки відсутні.

Незначна кількість звернень може свідчити про такі фактори:

1. Позитивні аспекти:

- висока якість обслуговування;
- злагоджена робота персоналу та дотримання стандартів обслуговування;
- задоволеність громадян процесом отримання послуг;
- чітке регламентування процесів та зрозумілість умов надання послуг;
- позитивна репутація;
- громадяни мають довіру до центру та вважають його ефективним.

Можливі проблеми, які варто врахувати:

- недостатня інформованість про можливості подачі звернень та відгуків;
- громадяни можуть не знати, як і куди звертатися у разі незадоволення обслуговуванням;
- недостатньо роз’яснення про наявні механізми зворотного зв’язку (скриньки, код тощо);
- можливий страх негативних наслідків після подання скарги (особливо в невеликих громадах);
- відсутність зручних механізмів для звернення;
- відсутність онлайн-опитувань, чат-ботів чи мобільного додатка може обмежувати доступ до подачі скарги.

3. Доступність послуг ЦНАП Дніпрорудненської міської ради:

– зручне розташування центру. ЦНАП (Центр надання адміністративних послуг) Дніпрорудненської міської ради має зручне розташування в центральній частині міста, що забезпечує легкий доступ громадянам.

– доступність до інформації щодо надання послуг надається інформаційно-технологічних картках на сайті, в яких сказано місце розташування, перелік документів, термін надання послуги та зразки заяв.

4. Рівень цифровізації ЦНАП Дніпрорудненської міської ради

Кількість послуг, які можна отримати онлайн та офлайн в ЦНАП Дніпрорудненської міської ради представлено на рис. 3.4.

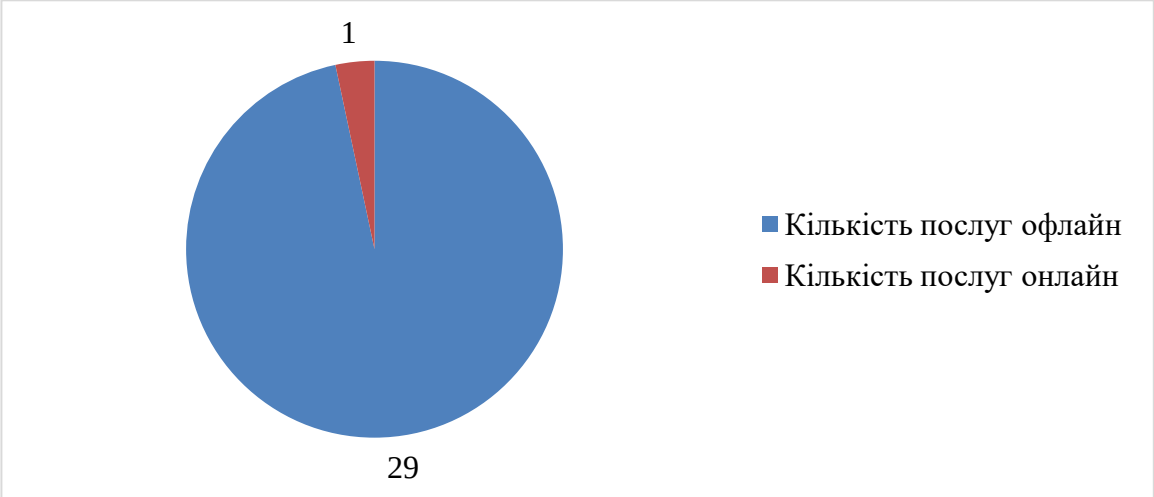


Рис. 3.4. Кількість послуг, які можна отримати онлайн та офлайн в ЦНАП Дніпрорудненської міської ради

Кількість послуг, які можна отримати онлайн та офлайн в ЦНАП Дніпрорудненської міської ради свідчить про те, що 29 послуг надається ойлайн і тільки 1 послуга надається онлайн – актуалізація даних у Реєстрі територіальної громади [28].

Аналіз доступності послуг у ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради показує значну перевагу офлайн-послуг над онлайн.

1. Послуги, що надаються офлайн, мають наступні переваги:

– зручність для громадян, які не мають доступу до цифрових технологій;

– можливість отримати консультацію від спеціалістів у процесі подачі документів.

2. Недоліки:

– залежність від фізичної присутності заявника, що створює черги та потребує більше часу;

– обмежена ефективність через необхідність ручної обробки документів.

2. Послуги, які надаються онлайн мають наступні переваги:

– дистанційність зменшує навантаження на працівників ЦНАП;

– спрощує процес для громадян із доступом до Інтернету.

Недоліки:

– обмежена кількість послуг у цифровому форматі;

– низький рівень цифрової грамотності громади.

5. Прозорість і боротьба з корупцією у ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради формується через відкритість інформації про процеси.



Рис. 3.5. Програми підтримки військовослужбовців, ветеранів війни та членів їх сімей – мешканців Дніпрорудненської міської територіальної громади на 2023 – 2024 роки [55]

Зокрема, на сайті міститься інформація про доступні програми підтримки військовослужбовців, ветеранів війни та членів їх сімей – мешканців Дніпрорудненської міської територіальної громади на 2023 – 2024 роки (рис. 3.5).



Рис. 3.6. Представництва ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради в соціальних медіа

Варто відмітити, що на сайті представлено представництва ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради в соціальних медіа.

Так, наявність представництв ЦНАП виконавчого комітету Дніпрорудненської міської ради в соціальних медіа є важливою складовою забезпечення зворотного зв'язку та взаємодії з громадянами. Соціальні мережі дають можливість швидко отримати відгуки від відвідувачів та громадян, а також оперативно інформувати їх про новини, зміни в процедурі надання послуг та інші важливі питання.

Завдяки таким платформам ЦНАП може покращити свою комунікацію з громадянами, зібрати відгуки та пропозиції в реальному часі, а також оперативно реагувати на питання або проблеми, що виникають.

6. Попит на послуги ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради аналізується на основі кількості звернень за 2021-2024 роки.

Загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради за 2021- 2024 рр. представлена на рис. 3.6.



Рис. 3.6. Загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради за 2021-2024 роки

Загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради за 2021-2024 роки свідчить про те, о відбулось зменшення кількості наданих послуг протягом аналізованого періоду. В 2021 році було надано 14820 послуг, протягом 2022-2023 році ЦНАП не функціонував в повному обсязі щодо надання адміністративних послуг. В 2024 році було відновлено та релоковано його роботу та затверджено новий тимчасовий перелік з кількістю 29 послуг на період військового стану (попередня кількість – 218 видів послуг) а також надано 1847 послуг станом на кінець ІІІ кварталу. Зазначена цифра вказує на поступове відновлення обсягу надання адміністративних послуг у зв’язку з адаптацією ЦНАП до нових умов. Кількість послуг зменшилась у зв’язку з військовим станом.

Отже, виконавчий комітет Дніпрорудненської міської ради виконує важливі функції з управління містом, зокрема реалізацію рішень міської ради, забезпечення виконання державних програм, розробку місцевих програм

розвитку, організацію роботи адміністративних послуг для мешканців та взаємодію з абсолютною організацією. Також, ЦНАП є структурним елементом елементом, що дозволяє забезпечити доступність адміністративних послуг для громадян.

Враховуючи аналіз діяльності Центру надання адміністративних послуг, більшість адміністративних послуг надається вчасно (94%). Технічні затримки, переважно через форс-мажорні обставини (наприклад, збої в роботі реєстрів), призводять до затримок у 6% випадків. Це свідчить про високий рівень ефективності ЦНАП, хоча і є простір для вдосконалення.

Зважаючи на те, що лише 29 послуг можна отримати онлайн, а весь сервіс, який надається офлайн, існує в розширених цифрових можливостях. Це дозволяє зменшити завантаження на ЦНАП і отримати послуги, доступні для тих, хто не має можливості звертатись офлайн. Водночас, необхідно забезпечити доступність офлайн-послуг для громадян, які не мають доступу до Інтернету.

ЦНАП Дніпрорудненської міської ради має відкриту інформацію про доступні послуги та підтримку програм, використовуючи соціальні мережі.

Аналіз надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконкому Дніпрорудненської міської ради за період з 2021 по 2024 роки свідчить про суттєві зміни в обсягах наданих послуг, що відбулись через зовнішні обставини, зокрема через військовий стан.

У 2021 році ЦНАП надав 14 820 послуг, що вказує на значну активність та широкий спектр адміністративних послуг, доступних для громадян. Проте в 2022-2023 роках ЦНАП не функціонував у повному обсязі через введення військового стану та відповідні зміни в організації роботи адміністративних органів. Це призвело до тимчасового зменшення обсягу наданих послуг.

У 2024 році, після відновлення роботи ЦНАП та його релокації, було затверджено тимчасовий перелік з 29 послуг. Це свідчить про адаптацію до нових умов і потребу зосередитись на наданні найбільш необхідних послуг у період воєнного стану.

На кінець ІІІ кварталу 2024 року було надано 1 847 послуг, що вказує на поступове відновлення роботи ЦНАП. Хоча кількість послуг значно зменшилась, показники свідчать про позитивну динаміку відновлення в умовах обмежень, зумовлених військовим станом.

Враховуючи поступове відновлення кількості наданих послуг у 2024 році, можна сподіватися на подальше збільшення кількості послуг, наданих ЦНАП.

Зменшення кількості наданих адміністративних послуг у 2022-2023 роках та тимчасове скорочення їх списку в 2024 році є прямим наслідком військового стану в країні. Проте, навіть в таких умовах, ЦНАП продовжує адаптуватися до змін, поступово відновлюючи свою роботу і забезпечуючи необхідні послуги для громадян.

3.2 Напрями удосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг

Удосконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг має бути спрямоване на підвищення ефективності, прозорості та зручності для громадян.

Основні напрямки вдосконалення можуть включати:

1. Цифровізацію послуг ЦНАП

Надання адміністративних послуг вимагає чіткого порядку та формальності щодо розробки та виконання вимог до зазначених послуг на рівні, що відповідає потребам населення та організацій різних форм власності [14].

Вимоги щодо важливості впровадження сучасних цифрових технологій в рамках інноваційних змін у державному регулюванні:

1) Ефективність – впровадження ефективних інформаційних технологій, надання якісних послуг населенню або різним категоріям громадян [64].

2) Зовнішня конкурентоспроможність – наявність заданих умов і параметрів щодо порядку надання управлінських послуг, виходячи з досвіду відносин з приватними компаніями та громадянами, очікувань приватного

сектору розвитку економіки, представників малого бізнесу та населення щодо якісних характеристик цих послуг [58].

Зокрема, цифровізацію послуг ЦНАП можна забезпечити за рахунок:

- розширення електронних сервісів;
- запровадження можливості подачі заявок та отримання результатів послуг онлайн;
- розробки та вдосконалення мобільних додатків для доступу до адміністративних послуг;
- впровадження цифрового документообігу;
- змінення паперової бюрократії;
- обмін документами між органами через єдині електронні платформи;
- автоматизація процесів;
- використання програмних рішень для зменшення часу обробки заявок;
- впровадження штучного інтелекту для автоматичної обробки стандартних запитів.

2. Покращення доступності послуг ЦНАП

Введення воєнного стану дуже вплинули на процес надання адміністративних послуг: змінилося законодавство, запроваджено нові методи та процедури. Визначається ефективність, функціональність і здатність ЦНАПу надавати базові послуги в умовах війни. Водночас важливо відкривати віддалені робочі місця, щоб жителі могли отримувати кращі послуги.

Серед нових викликів – продовження децентралізації послуг, захист персоналу, а також розробка та впровадження керівних принципів безпеки для реагування на надзвичайні ситуації [37; 38].

Покращення доступності послуг ЦНАП можливе за рахунок:

- оснащення центрів пандусами, зручними зонами очікування;
- забезпечення спеціальних пристроїв для осіб з інвалідністю (наприклад, сурдопереклад, шрифт брайля, аудіогіди);
- створення зрозумілих і деталізованих інструкцій для кожної послуги;

- наявність багатомовних інтерфейсів та матеріалів;
- зручність графіка роботи;
- розширення годин роботи, зокрема у вечірній час або у вихідні.

3. Підвищення якості обслуговування ЦНАП

Удосконалення публічного управління в Україні, за європейськими стандартами, передбачає перехід від функціональної держави до сервісної, яка надає громадянам і юридичним особам різні види послуг, у тому числі й адміністративні [43]. Важливими завданнями в рамках реформи є підвищення ефективності надання адміністративних послуг, створення сприятливих та доступних умов доступу фізичних осіб до адміністративних послуг. В останні роки в Україні активно розвивається мережа центрів надання управлінських послуг, впроваджується система електронних сервісів. Проте доступність та якість послуг різна в різних регіональних громадах. Перешкоди для інтеграції пов’язані з надмірною централізацією повноважень та воєнними умовами, які не сприяли покращенню якості адміністративних послуг [27].

Підвищення якості обслуговування ЦНАП можливе за рахунок:

– навчання персоналу;

– регулярне підвищення кваліфікації працівників;

– проведення тренінгів з клієнтоорієнтованості та комунікації;

– запровадження системи заохочення за якісну роботу;

– ротація кадрів для уникнення професійного вигорання;

– проведення регулярних опитувань відвідувачів;

– впровадження анонімного зворотного зв’язку.

4. Підвищення прозорості діяльності ЦНАП

ЦНАПи посилюють контроль та прозорість органів влади. Завдяки їх роботі скорочується час обробки документів, упорядковується документація та підвищується прозорість органів влади. Це сприяє створенню єдиної системи збору даних. Крім того, ЦНАПи забезпечують моніторинг надання послуг та сприяють цифровізації адміністративних процесів, що робить соціальні послуги доступними та створює сприятливі умови для громадян. Однак, незважаючи на

досягнутий прогрес, залишаються проблеми, зокрема оцифрування всіх процесів, обмежені бази даних, нерівний доступ до онлайн-послуг, брак фінансування та недостатній зв'язок між владою та громадянами. Єдність стандартів та автоматизація процесів сприяють підвищенню якості надання адміністративних послуг, що позитивно впливає на зручність обслуговування громадян та підвищує ефективність роботи місцевого управління [34].

При створенні ЦНАП органи державного управління мають забезпечити їх безперебійну роботу відповідно до правової бази, що регулює ці питання. Зокрема, важливо налагодити співпрацю з органами виконавчої влади, які є суб'єктами надання адміністративних послуг. Це включає процес прийняття заяв менеджерами центру та ефективну організацію публікації результатів надання послуг або рішень про відмову [19].

Основними питаннями комунікації між центрами надання адміністративних послуг та органами державного управління є адміністративно-організаційна взаємодія, функціональна взаємодія, навчання та нагляд, документація тощо [15].

Підвищення прозорості діяльності ЦНАП можливе за допомогою:

- публікація чітких регламентів надання послуг;
- відображення статусу запитів у реальному часі через електронні платформи;
- зменшення корупційних ризиків;
- впровадження анонімних механізмів для повідомлення про неправомірні дії;
- автоматизація процесів з мінімізації виплати людського втручання.

5. Оцінка та вдосконалення процесів діяльності ЦНАП

Оцінка якості надання послуг фактично є перевіркою виконання послуги, що надається постачальником послуг, на відповідність офіційно встановленим стандартам. Для вирішення поставлених завдань потрібен комплексний підхід. Зокрема, оптимізація системи надання адміністративних послуг вимагає

стратегічного підходу, підвищення ефективності їх надання – процесного підходу, відбору, навчання та підвищення кваліфікації працівників.

Система управління якістю ISO 9001 є однією з базових основ, необхідних для встановлення методу оцінки діяльності та якості послуг. Основним принципом цієї системи є орієнтація на потреби та очікування. Націлена на регулярне отримання відгуків і відгуків клієнтів, що підтверджено створенням і впровадженням системи надання послуг, орієнтованої на клієнта, вона враховує відгуки клієнтів.

Стандарт ISO 9001 визначає «якість» як ступінь, до якого набір характеристик задовольняє певні вимоги [4].

ЦНАП Дніпрорудненської міської ради використовує моніторинг якості надання адміністративних послуг в Україні завдяки платформі «Дія», яку розроблено Міністерством цифрової трансформації України. «Дія» є важливим інструментом для забезпечення зворотного зв’язку, підвищення прозорості та якості адміністративних послуг, а також для збору статистичних даних для подальшого вдосконалення надання таких послуг.

Платформа «Дія» дозволяє громадянам надавати зворотний зв’язок через різні канали, зокрема через QR-коди та скриньки. Це дозволяє оперативно отримувати інформацію від користувачів про якість обслуговування в ЦНАП.

Моніторинг якості надання адміністративних послуг через Платформу Центрів Дія є важливим кроком до підвищення ефективності роботи ЦНАП в Україні. Завдяки інтегрованим інструментам для збору зворотного зв’язку та статистичних даних, органи державної влади отримують можливість швидко реагувати на потреби громадян та впроваджувати зміни для поліпшення якості обслуговування. Цей процес не тільки підвищує ефективність роботи ЦНАП, а й допомагає зміцнювати довіру громадян до державних інституцій.

Зокрема, ЦНАП Дніпрорудненської міської ради використовує платформу «Дія» для проведення шерингу документів.

В рамках шерингу послуг велика частина адміністративних послуг може бути переведена в онлайн-формат через Платформу Дія. Громадяни можуть

надавати свої документи для перевірки в режимі реального часу, без наявності паперових форм (що особливо важливо в сучасних умовах, адже є особи, які втратили паперові форми документів через військові дії).

ЦНАП Дніпрорудненської міської ради також використовує інформаційну систему «Вулик», що інструментом для автоматизації процесів в органах місцевого самоврядування, сприяючи ефективному управлінню адміністративними послугами; ІС «Трембіта», що є системою для забезпечення роботи державних органів на місцях. Вона сприяє ефективному адмініструванню процесів на рівні органів місцевого самоврядування і пов’язана з багатьма аспектами державного управління, включаючи надання адміністративних послуг; ІІС «Соціальна громада» та ЄІССС ПФУ, що є платформою для автоматизації надання пенсійних та соціальних послуг. Вона дозволяє громадянам подати заяви на отримання пенсій та інших соціальних виплат, а також відстежувати інформацію щодо їх статусу.

Всі ці інформаційні системи об’єднані спільною метою –автоматизацією та спрощенням процесів надання адміністративних послуг та соціальних гарантій громадянам. Вони взаємодіють між собою, забезпечуючи високий рівень координації між ЦНАП Дніпрорудненської міської ради та державними органами, зокрема на рівні місцевого самоврядування та соціальних послуг.

Оцінка діяльності ЦНАП показала розвиток надання адміністративних послуг. Проте, враховуючи виклики сучасності в Україні, напрями стратегії реформування державного управління в контексті імплементації європейських принципів публічного управління потребують подальших вдосконалень. Використання та розвиток інформаційних можливостей у сфері надання адміністративних послуг може бути індикатором ефективності реформи державного управління та дає можливість покращити такі напрями: децентралізація повноважень органів місцевого самоврядування щодо надання соціальних адміністративних послуг, реєстрація актів цивільного стану, транспортних засобів, видача водійського посвідчення; підвищення якості

управлінських послуг; розширення переліку послуг, що надаються в електронному вигляді; удосконалення електронних сервісів ЄДР [40].

Оцінка та вдосконалення процесів діяльності ЦНАП можлива за рахунок:

– проведення регулярного аналізу ефективності;

– оцінки виконання часу запитів, задоволеності клієнтів, навантаження на персонал;

– тестування нових підходів, таких як мобільні ЦНАП або послуги на виїзді.

6. Комунікація з громадянами в ЦНАП

Зосереджуючись на процесі комунікації між громадянами та державними інституціями, можна виділити кілька аспектів: мета комунікації, форма комунікації, залучені інституції, хто ініціює цю взаємодію, частота та тривалість.

Метою комунікації є дія, спрямована на досягнення певного результату адміністративної послуги, зокрема і електронної. Ефективні електронні адміністративні послуги мають повністю автоматизовані форми заяв, в яких при особистому зверненні за цими послугами у заявника можуть запитувати менше інформації, інформація про предмет звернення є частковою власністю держави і може бути «витягнута» з реєстрів, баз даних або інших інформаційних систем шляхом електронної взаємодії.

На всіх етапах надання електронних адміністративних послуг має бути надійний захист даних, захист конфіденційності, безпека онлайн-розрахунків при наданні платних адміністративних послуг, а також безпечний обмін інформацією між різними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Другий аспект стосується вибору форм спілкування та зв’язків з громадськістю. Розрізняють різні види та канали спілкування: очні, заочні, телефонні або в змішаній формі. Приватна зустріч, як правило, проводиться в державній установі. Фізичне місце розташування та організація зібрання може вплинути на ставлення та поведінку громадян і державних службовців.

Третій аспект публічної комунікації стосується особливої ролі громадянина та державного службовця, які беруть участь у комунікації. Між двома сторонами «державний службовець має владу і авторитет. Посадова особа має повноваження, але водночас обмежена формальними інструкціями та правилами, а також неформальними правилами поведінки та контролю.

Громадяни повинні легко отримувати публічну інформацію та послуги з дому (або з іншого місця) за допомогою інформаційних технологій. Іншою рушійною силою розвитку електронних послуг є необхідність оптимізації внутрішніх процесів у державних установах та покращення їх ефективності. Тому головна мета – створити полегшені умови та ефективнішу комунікацію для громадян та громадських установ [57].

Комунікація з громадянами в ЦНАП може забезпечуватись через:

– збір пропозицій і скарг через анкетування, онлайн-форми або гарячу лінію;

– активну комунікацію через соціальні мережі, офіційний сайт та інформаційні стенди;

– проведення інформаційних акцій;

– роз’яснення громадянам нових послуг або зміна у роботі ЦНАП.

Зокрема, ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради варто розробити форму опитування щодо задовленістю якістю наданих послуг, яку можна завантажити на сайт та розповсюджувати на сайті і соціальних мережах.

Опитування задоволеності якістю наданих послуг ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради представелено в Додатку А.

Форма може бути адаптована залежно від потреб. Можна використовувати її в паперовому форматі або як онлайн-форму.

Отже, удосконалення діяльності ЦНАП має бути орієнтоване на підвищення ефективності, прозорості та зручності для громадян. Основні напрямки для покращення роботи ЦНАП:

1. Цифрові технології дозволяють зробити процес надання послуг більш ефективним і зручним для громадян, тому важливо:

- розширювати електронні послуги та можливість подачі заявок онлайн;
- впроваджувати мобільні додатки для доступу до послуг;
- перехід до цифрового документообігу та автоматизація процесів для скорочення часу обробки заявок.;
- впровадження штучного інтелекту для автоматичної обробки стандартних запитів.

2. В умовах сучасних викликів, таких як військовий стан, важливо підвищити доступність послуг для різних категорій громадян:

- оснащення центрів пандусами та спеціальними пристроями для осіб з інвалідністю;
- створення багатомовних інтерфейсів, інструкцій та розширення графіків роботи центрів, включаючи вихідні.

3. Для ефективного переходу до сервісної держави необхідно:

– підвищення кваліфікації персоналу через тренінги з клієнтоорієнтованості;

– системи запровадження заохочень за якісну роботу та регулярні опитування відвідувачів;

– введення анонімного зворотного зв’язку для виявлення проблем у роботі ЦНАП.

4. Прозорість діяльності ЦНАП є важливою для запобігання корупції та підвищення ефективності.

5. Оцінка якості надання послуг має бути безперервним процесом для покращення послуг:

– регулярний аналіз ефективності надання послуг, зокрема за допомогою тестування нових підходів;

– використовує стандарти управління якістю (iso 9001) для оцінки якості послуг;

– підвищення децентралізації та розширення переліку послуг в електронному вигляді.

6. Важливим аспектом є ефективна комунікація між громадянами та державними органами:

– використання анкетування, онлайн-форма для збору пропозицій та скарг;

– активна комунікація через соціальні мережі, офіційний сайт та інформаційні стенди;

– проведення роз’яснювальних дій щодо нових послуг або змін у роботі ЦНАП.

Впровадження цих ініціатив дозволить значно підвищити якість адміністративних послуг, збільшити ефективність роботи ЦНАП та забезпечити доступність і прозорість процесів для громадян.

ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради також може використовувати розроблене опитування для оцінки задоволеності клієнтів якістю наданих послуг та активно впроваджувати зворотний зв’язок для подальших удосконалень.

Чітке визначення понять, таких як «ЦНАП», «публічна влада», «громадськість», сприяє побудові надійної основи для досліджень, політик та практичних рішень. Це забезпечує уніфікацію термінології, зручність аналізу й порівняння систем адміністративних послуг, а також ефективну комунікацію між владою та громадянами.

Вивчення основних понять дозволяє уникнути неоднозначності у формулюваннях, що є необхідним для правильного визначення дослідницьких завдань, оцінки ефективності та узгодженості в міжгалузевій роботі.

Чіткі визначення понять забезпечують створення рекомендацій для вдосконалення якості адміністративних послуг, розробки цифрових сервісів і впровадження прозорих процедур.

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) стали важливими установами для забезпечення доступності адміністративних послуг. Принципи їх роботи спрямовані на спрощення процедур, зниження корупційних ризиків та покращення якості обслуговування за допомогою сучасних інформаційних технологій.

Публічна влада, будучи системою органів, що забезпечують управління державними справами, має ключове завдання у створенні ефективних механізмів надання адміністративних послуг. Її принципи – законність, гласність і підзвітність – слугують основою для взаємодії з громадськістю.

Громадськість відіграє активну роль у формуванні та оцінці адміністративних послуг. Зворотний зв’язок від громадян сприяє вдосконаленню послуг, а участь у громадських консультаціях чи слуханнях впливає на рішення органів влади.

Розвиток електронного урядування та цифрових ЦНАПів є важливим кроком для забезпечення прозорості, доступності та швидкості надання адміністративних послуг, особливо у зв’язку з впровадженням сучасних інформаційних технологій.

ВИСНОВКИ

Наукові дослідження доводять, що якісне надання адміністративних послуг сприяє підвищенню довіри громадян до органів влади, забезпечує соціальну справедливість та оптимізує використання ресурсів. Це критично важливо для демократичного розвитку суспільства.

Аналіз ефективності адміністративних послуг дозволяє визначити ключові чинники, що впливають на якість сервісу, такі як швидкість обробки запитів, простота процедур і зручність доступу до послуг. Важливими аспектами є дотримання встановлених стандартів якості та врахування очікувань громадян.

Воєнний стан в Україні створив нові виклики для системи адміністративних послуг. Особливого значення набули послуги, пов’язані з реєстрацією населення, наданням соціальної допомоги та відновленням документів.

Дослідження ролі Центрів надання адміністративних послуг у системі взаємодії публічної влади з громадськістю є ключовим для забезпечення ефективного управління та підвищення якості адміністративних послуг.

Дослідження формується рядом принципів: об’єктивність гарантує неперевершеність результатів, підвищуючи довіру до дослідження серед громадськості та державних органів, комплексність забезпечує врахування всіх аспектів роботи ЦНАП, що сприяє загальному аналізу та розробці дієвих рішень, системність дозволяє визначити вплив окремих елементів системи на її загальну ефективність, прозорість є овновою допомоги громадському залученню, що є важливим для впровадження змін і підвищення довіри до ЦНАП, практична спрямованість забезпечує ефективні результати дослідження, які є корисними для вирішення конкретних проблем і вдосконалення діяльності ЦНАП, гнучкість дозволяє адаптувати підходи дослідження до нових умов або змін у середовищі.

Дослідження формується на основі наступних методів:

– аналіз документів забезпечує розуміння нормативної бази, що регулює діяльність ЦНАП, і дає можливість оцінити відповідність їх діяльності чинним стандартам;

– соціологічні методи (анкетування, інтерв’ю) можуть показати безпосередню оцінку задоволеності громадян послугами та виявити проблеми у взаємодії;

– індивідуальне спостереження надає можливість отримати недоліки в реальній роботі ЦНАП, які можуть не відображатися в опитуваннях чи документах;

– порівняльний аналіз дозволяє запозичити найкращі практики з інших регіонів або країн, підвищуючи ефективність роботи ЦНАП;

– статистичні методи обґрунтовують висновки за допомогою кількісного аналізу, забезпечуючи об’єктивність дослідження;

– експертні оцінки надають професійну перспективу, допомагаючи краще зрозуміти стратегічні аспекти роботи ЦНАП.

Механізми надання адміністративних послуг є ключовою ланкою державного управління. Їх розвиток підвищує ефективність роботи державних органів та якості обслуговування громадян. Важливість ЦНАП полягає в їх здатності оптимізувати взаємодію влади з громадянами, що зменшує бюрократичні бар’єри.

Аналіз роботи ЦНАП дозволяє оцінити рівень прозорості державних органів, що знижує корупційні ризики та завершує довіру громадян до влади. Прозорість процедури є важливою умовою зміцнення демократичних принципів в управлінні.

Світовий досвід, зокрема Великобританії, США, Канади та інших країн, демонструє важливість впровадження клієнтоорієнтованих підходів у наданні адміністративних послуг. Українські ЦНАП поступово адаптують ці принципи, спрямовуючи зусилля на зручність та оперативність обслуговування.

Створення мережі ЦНАП у громадах, включаючи віддалені робочі місця та мобільні офіси, є кроком у забезпеченні доступу громадян до послуг. Це сприяє вирівнюванню умов для мешканців міських і сільських територій.

У сучасних умовах позитивним є впровадження електронних сервісів та цифрових інструментів. Це забезпечує доступність, ефективність та зручність отримання послуг, зменшуючи витрати часу для громадян.

Організація роботи за принципом «єдиного вікна» мінімізує кількість контактів громадянина з усіма органами, прискорює процес обслуговування та робить його прозорим.

Центри ЦНАП надають широкий спектр послуг від реєстрації актів цивільного стану до соціальних послуг. Стандартизація процедур забезпечує однакову якість обслуговування в усіх регіонах.

Ефективність ЦНАП залежить від їхньої адаптації до особливостей громади, включаючи чисельність населення, географічні умови та першочергові потреби мешканців.

ЦНАП є ефективним інструментом модернізації державного управління, сприяючи прозорості, доступності та оперативності надання послуг. Їх діяльність залежить від впровадження сучасних технологій, підвищення якості обслуговування та дотримання принципів клієнторієнтованості. Це створює сприятливі умови для взаємодії громадян з владою та підтримки побудови демократичної та сервісно-орієнтованої держави.

Нормативно-правове забезпечення діяльності ЦНАП спрямоване на створення ефективної системи надання адміністративних послуг, що відповідає принципам прозорості, доступності та підзвітності влади перед громадянами.

Виконавчий комітет Дніпрорудненської міської ради виконує важливі функції з управління містом, зокрема реалізацію рішень міської ради, забезпечення виконання державних програм, розробку місцевих програм розвитку, організацію роботи адміністративних послуг для мешканців та взаємодію з абсолютною організацією. Також, ЦНАП є структурним елементом елементом, що дозволяє забезпечити доступність адміністративних послуг для громадян.

Враховуючи аналіз діяльності Центру надання адміністративних послуг, більшість адміністративних послуг надається вчасно (94%). Технічні затримки,

переважно через форс-мажорні обставини (наприклад, збої в роботі реєстрів), призводять до затримок у 6% випадків. Це свідчить про високий рівень ефективності ЦНАП, хоча і є простір для вдосконалення.

Зважаючи на те, що лише 29 послуг можна отримати онлайн, а весь сервіс, який надається офлайн, існує в розширених цифрових можливостях. Це дозволяє зменшити завантаження на ЦНАП і отримати послуги, доступні для тих, хто не має можливості звертатись офлайн. Водночас, необхідно забезпечити доступність офлайн-послуг для громадян, які не мають доступу до Інтернету.

ЦНАП Дніпрорудненської міської ради має відкриту інформацію про доступні послуги та підтримку програм, використовуючи соціальні мережі.

Аналіз надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконкому Дніпрорудненської міської ради за період з 2021 по 2024 роки свідчить про суттєві зміни в обсягах наданих послуг, що відбулись через зовнішні обставини, зокрема через військовий стан.

Удосконалення діяльності ЦНАП має бути орієнтоване на підвищення ефективності, прозорості та зручності для громадян. Основні напрямки для покращення роботи ЦНАП:

1. Цифрові технології дозволяють зробити процес надання послуг більш ефективним і зручним для громадян. Важливо:

- розширювати електронні послуги та можливість подачі заявок онлайн;
- впроваджувати мобільні додатки для доступу до послуг;
- перехід до цифрового документообігу та автоматизація процесів для скорочення часу обробки заявок.;
- впровадження штучного інтелекту для автоматичної обробки стандартних запитів.

2. В умовах сучасних викликів, таких як військовий стан, важливо підвищити доступність послуг для різних категорій громадян:

- оснащення центрів пандусами та спеціальними пристроями для осіб з інвалідністю;

- створення багатомовних інтерфейсів, інструкцій та розширення графіків роботи центрів, включаючи вихідні.

3. Для ефективного переходу до сервісної держави необхідно:

– підвищення кваліфікації персоналу через тренінги з клієнтоорієнтованості;

– системи запровадження заохочень за якісну роботу та регулярні опитування відвідувачів;

– введення анонімного зворотного зв’язку для виявлення проблем у роботі ЦНАП.

4. Прозорість діяльності ЦНАП є важливою для запобігання корупції та підвищення ефективності.

5. Оцінка якості надання послуг має бути безперервним процесом для покращення послуг:

– регулярний аналіз ефективності надання послуг, зокрема за допомогою тестування нових підходів;

– використовує стандарти управління якістю (iso 9001) для оцінки якості послуг;

– підвищення децентралізації та розширення переліку послуг в електронному вигляді.

6. Важливим аспектом є ефективна комунікація між громадянами та державними органами:

– використання анкетування, онлайн-форма для збору пропозицій та скарг;

– активна комунікація через соціальні мережі, офіційний сайт та інформаційні стенди;

– проведення роз’яснювальних дій щодо нових послуг або змін у роботі ЦНАП.

Впровадження цих ініціатив дозволить значно підвищити якість адміністративних послуг, збільшити ефективність роботи ЦНАП та забезпечити доступність і прозорість процесів для громадян.

ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради також може використовувати розроблене опитування для оцінки задоволеності клієнтів якістю наданих послуг та активно впроваджувати зворотний зв’язок для подальших удосконалень.

Чітке визначення понять, таких як «ЦНАП», «публічна влада», «громадськість», сприяє побудові надійної основи для досліджень, політик та практичних рішень. Це забезпечує уніфікацію термінології, зручність аналізу й порівняння систем адміністративних послуг, а також ефективну комунікацію між владою та громадянами.

Вивчення основних понять дозволяє уникнути неоднозначності у формулюваннях, що є необхідним для правильного визначення дослідницьких завдань, оцінки ефективності та узгодженості в міжгалузевій роботі.

Чіткі визначення понять забезпечують створення рекомендацій для вдосконалення якості адміністративних послуг, розробки цифрових сервісів і впровадження прозорих процедур.

Отримані висновки показують те, що гіпотеза дослідження, яка свідчить про те, що ефективна діяльність Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) сприяє покращенню взаємодії між публічною владою та громадськістю, підвищенню рівня задоволеності громадян адміністративними послугами та зниженню корупційних ризиків у системі публічного управління є підтвердженою.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бахарєва Я. В. Тенденції розвитку інформаційних технологій в сфері надання державних публічних послуг в Україні. *Ефективна економіка*. 2021. № 6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8986 (дата звернення: 11.10.2024).

2. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.

3. Біла книга державної політики у сфері адміністративних послуг (редакція третя – 2024 рік. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/915/White_Book_web_2024.pdf (дата звернення: 24.10.2024).

4. Бригілевич І. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг». Партнерство для розвитку міст. 2017. 40 с.

5. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні. *Інвестиції : практика та досвід*, 2011. № 9. С. 100–103.

6. Бутченко Т. І. Соціальне проектування : навчальний посібник. Запоріжжя : ЗНУ, 2020. 107 с.

7. Важинський С. Е., Щербак Т І. Методика та організація наукових досліджень : Навч. посіб. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.

8. Васильєва Н. В. Підходи до оцінювання якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток* № 9, 2013. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=633 (дата звернення: 26.10.2024).

9. Виконавчий комітет Дніпрорудненської міської ради. URL:

https://dnrada.gov.ua/cc-structure/unit/vikonavchi-komitet-dniprorudnenskoi-miskoi-radi (дата звернення: 11.10.2024).

10. Виконавчий комітет Дніпрорудненської міської ради. URL: https://opendatabot.ua/c/04526957 (дата звернення: 11.10.2024).

11. Вимоги до оформлення звернень громадян та терміни їх розгляду. URL: http://surl.li/coskpc (дата звернення: 26.10.2024).

12. Вітязь Д. Є. Центр надання адміністративних послуг як механізм ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 281 Публічне управління та адміністрування. ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2021. 14 с.

13. Галіченко М. В., Поліщук І. Є. Хрестоматія з історії та філософії науки. Херсон. 2018. URL: http://ekhsuir.kspu.edu/handle/123456789/8330 (дата звернення: 01.11.2024).

14. Гриценко Г. М. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика.* №1 (47), 2024. С. 36–48.

15. Грищенко І. Актуальні питання взаємодії центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління. *Суспільство та національні інтереси.* №7. 2024. С. 511–523.

16. Гуторов О. І. Методологія та організація наукових досліджень : навч. посібник; Харк. нац. аграр. ун-т ім. В.В. Докучаєва. Х.: ХНАУ, 2017. 272 с.

17. Данильян О. Г., Дзьобань О. П. Організація та методологія наукових досліджень : навч. посіб. Харків : Право, 2017. 448 с.

18. Данильян О., Дзьобань О. Методологія наукових досліджень. Підручник. Харків.: Право. 2019. 368 с.

19. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80 (дата звернення: 12.11.2024).

20. Дніпрорудненська міська рада Василівського району Запорізької області. URL: https://www.ua-region.com.ua/23881397#google_vignette (дата звернення: 12.11.2024).

21. Дніпрорудненська міська рада. URL: https://www.facebook.com/dnrada.gov.ua/ (дата звернення: 12.11.2024).

22. Добронравова І. С., Руденко О. В., Сидоренко Л. І. та ін. Методологія та організація наукових досліджень : навч. посіб. за ред. І. С. Добронравової (ч. 1), О. В. Руденко (ч. 2). Київ : ВПЦ «Київський університет», 2018. 607 с.

23. Дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів: тенденції державної політики, перелік та моделі надання послуг через ЦНАП. 2024. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/917/PROSTO_Study_Services_for_Veterans_Jan_2024.pdf (дата звернення: 10.11.2024).

24. Ефективна комунікація та підвищення задоволеності відвідувачів ЦНАП як запорука успішної роботи. ґендерні питання в контексті надання адміністративних послуг. URL: https://pdp.nacs.gov.ua/courses/efektyvna-komunikatsiia-ta-pidvyshchennia-zadovolenosti-vidviduvachiv-tsnap-yak-zaporuka-uspishnoi-roboty-genderni-pytannia-v-konteksti-nadannia-administratyvnykh-posluh (дата звернення: 12.11.2024).

25. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. *Цифрові трансформації України 2020*: виклики та реалії: зб. наук. пр. НДІ ПЗІР НАПрН України № 1 за матеріалами круглого столу, 18 вересня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2020. С. 53–62.

26. Зацерковний В. І., Тішаєв І. В., Демидов В. К.Методологія наукових досліджень : навч. посіб. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. 236 с.

27. Калиновська О. О. Підвищення якості діяльності центрів надання адміністративних послуг у сучасних умовах. *Інтеграція науки та практики управління в умовах соціокультурних трансформацій*: зб. матеріалів Міжнар. наук.-практич. конф. (25 травня 2023 року, м. Полтава). м. Полтава : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2023. С. 205–208.

28. Кірін Р. Новели правового забезпечення відкритості та прозорості місцевого самоврядування. *П'яті наукові читання пам'яті академіка В.К. Мамутова*: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 28 червня 2024 р.). за заг. ред. В.А. Устименка; НАН України, ДУ «ІЕПД імені В.К. Мамутова НАН України». Київ-Чернігів, 2024. С. 65–68.

29. Ключевський В. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні. *Механізми державного управління*. 2018. № 4 (76). С. 47–51.

30. Ковальова Т. В., Гунбіна О. В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. *Наукові перспективи*: журнал. 2021. № 9(15) 2021. С. 260–272.

31. Кожушко О. О. Щодо питання адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції* № 1. 2023. С. 125–130.

32. Конституція України від 28 червня 1996 року. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 12.11.2024).

33. Концепція поліпшення якості надання адміністративних послуг. URL: file:///C:/Users/Downloads/06150912_dod.pdf (дата звернення: 12.11.2024).

34. Концепція створення Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради. URL: https://cnap.merefaotg.gov.ua/_layouts/Information/PDFViewer.aspx?Patch=/Doclib/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%86%D0%B5%D0%BF%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%A6%D0%9D%D0%90%D0%9F.pdf (дата звернення: 12.11.2024).

35. Крикун В. В. Роль громадськості як суб'єктів захисту об'єктів критичної інфраструктури в Україні. *Право та державне управління*. 2020. С. 71–78.

36. Кушнір Д. М. До характеристики функцій адміністративних повноважень центрів надання адміністративних послуг. *Людина, суспільство, держава: актуальні питання правового регулювання взаємодії*: тези доп. учасників. наук.-практ. конф. (Київ, 10 груд. 2020 р.). 2020. С. 22–24.

37. Маматова Т. В. Покращення інклюзивності та доступності адміністративних послуг в україні в умовах правового режиму воєнного стану. *Міжнародний форум «Безпечна, комфортна, спроможна, територіальна громада» – 2023*: матеріали міжнар. конф., 11-13 жовтня 2023 р., м. Дніпро. Дніпро: НТУ «Дніпровська політехніка», 2023. С. 198–199.

38. Маматова Т. В., Кримчак Ю. Г. Діяльність центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області в умовах воєнного стану. *Формування ефективної системи управління та публічного адміністрування в умовах транзитивної економіки* : матеріали IV Міжнародної наук.-практ. інтернет-конф., м. Харків, 21 вересня 2022 р. Харків : Харківський нац. ун-т міського господарства ім. О. М. Бекетова, 2022. С. 160–163.

39. Міщук Є. В., Лісевич О. В. Окремі аспекти дослідження визначення сутності понять «публічна влада» та «публічне управління». *Інвестиції: практика та досвід.* 2018. № 3. С. 117–120.

40. Мохова Ю. Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 2 (29). С. 22–28.

41. Опар Н. В. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню: теоретичний аспект. URL: http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2022/2/1.pdf (дата звернення: 22.11.2024).

42. Основоположні принципи створення ЦНАП з термінами для кожної фази, описом ризиків та умов. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/41/Osnovopolozhni-priinciipii-stvorennya-CNAP.pdf (дата звернення: 22.11.2024).

43. Павлович-Сенета Я. П. Модернізація адміністративних послуг в Ук-

раїні на основі утвердження нових принципів їх надання. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* Серія: Право. Випуск 83: частина 2. 2024. С. 327–342.

44. Петькун С., Стороженко Л., Стороженко В. Концептуальні засади механізмів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації управлінських процесів. 2024. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/12179 (дата звернення: 22.11.2024).

45. Погребняк І. Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*. 2014. № 3. С. 26−35.

46. Політанський В. Електронний уряд як основний елемент структури електронного урядування. *National law journal: theory and practice*. 2019. №5. С. 27–32.

47. Постанова Кабінету Міністрів України № 118 від 20 лютого 2013 року «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text (дата звернення: 22.11.2024).

48. Про адміністративні послуги : Закон України № 5203-VI від 06 вересня 2012 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17 (дата звернення: 10.11.2024).

49. Про введення воєнного стану в Україні : Указ Президента України від 24.02.2022 № 64/2022. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/ show/64/2022#n2 (дата звернення: 05.11.2024).

50. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України. Верховна Рада України; Закон від 06.09.2005 № 2806-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text (дата звернення: 24.11.2024).

51. Про електронні довірчі послуги : Закон України № 440-IX від 14 січня 2020 р. Київ. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19 (дата звернення: 05.11.2024).

52. Про інформацію : Закон України. UPL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657- 12#Text (дата звернення: 24.11.2024).

53. Про оборону України : Закон України від 06.12.1991 № 1932-XII. *Відомості Верховної Ради*. 1992. № 9. Ст. 106. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1932-12#Text (дата звернення: 24.11.2024).

54. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від від 12.05.2015 № 389-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 28. Ст. 250. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text (дата звернення: 05.11.2024).

55. Програми підтримки військовослужбовців, ветеранів війни та членів їх сімей – мешканців Дніпрорудненської міської територіальної громади на 2023 – 2024 роки. URL: https://dnrada.gov.ua/documents/cm03vzpynzstt08805vd90ydf (дата звернення: 22.11.2024).

56. Роз'яснення щодо звернення громадян до органів влади. URL: https://ukrdem.org/zvg (дата звернення: 05.11.2024).

57. Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг. Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги. 2021. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf (дата звернення: 16.11.2024).

58. Сєдов Г. Ю. Розвиток механізмів трансформації системи надання адміністративних послуг в умовах цифровізації. *Публічне урядування*. №1 (34). 2023. С. 41–48.

59. Соловйова О. М., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. Електронне наукове фахове видання «*Юридичний науковий електронний журнал*» № 5, 2022. С. 421–425.

60. Стеченко Д.М., Чмир О.С. Методологія наукових досліджень. Підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Знання, 2007. 317 с.

61. Стратегія розвитку сфери електронних комунікацій України на період до 2030 року. URL: https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0

%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%96%D1%8F:15:05.pdf (дата звернення: 22.11.2024).

62. Структура громади. URL: https://dnrada.gov.ua/cc-structure (дата звернення: 22.11.2024).

63. Стукан Т.М. Публічна влада: характеристика, ознаки та форми прояву. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 4 (31), 2021. С. 37–41.

64. Сурай І. Тенденції щодо надання публічних адміністративних послуг в Україні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. № 8. 2024. С. 116–125.

65. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ, ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

66. Тищенкова І. О. Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права*. 2017. № 2. С. 124–129.

67. Чечель А. О., Верительник С. М., Палкіна В. І. Громадянське суспільство як сфера взаємодії держави, бізнесу та громадян. *Сучасні проблеми державного управління в умовах системних змін*: збірник наукових праць ДонДУУ. 2019. Тернопіль. ХХ. Вип. 312. С. 196–205.

68. Шамрай Н. В. Проблеми комунікації центрів надання адміністративних послуг з громадянами в Україні в умовах війни. *Публічне управління і адміністрування в Україні.* 2023. С. 49–56.

69. Юшкевич О. Г. Громадськість: визначення у чинному законодавстві. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/31139/1/36.PDF (дата звернення: 10.11.2024).

70. Administrative Service Centres. URL: https://decentralization.ua/en/cnap (дата звернення: 14.11.2024).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опитування задоволеності якістю наданих послуг ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради

Шановні відвідувачі!

Для нас важливо знати Вашу думку про роботу Центру надання адміністративних послуг. Це допоможе нам визначити проблеми та вдосконалити нашу роботу. Опитування є анонімним, а його результати будуть використані для покращення якості послуг.

Інструкція:

Позначте відповідь, яка найбільше відповідає Вашій думці, або заповніть відповідні поля.

1. Як Ви оцінюєте зручність розташування ЦНАП?

(Чи легко вам дістатися до Центру?)

☐ Дуже зручно

☐ Зручно

☐ Незручно

☐ Дуже незручно

2. Як Ви оцінюєте графік роботи ЦНАП?

(Чи підходить вам розклад роботи Центру?)

☐ Повністю задоволений(а)

☐ Частково задоволений(а)

☐ Не задоволений(а)

3. Чи задоволені Ви часом очікування в черзі?

(Чи довго вам довелося чекати для отримання послуг?)

☐ Так, повністю задоволений(а)

☐ Частково задоволений(а)

☐ Ні, не задоволений(а)

4. Як Ви оцінюєте ввічливість та компетентність персоналу?

(Чи були працівники ввічливими, професійними та готовими допомогти?)

☐ Дуже високо

☐ Високо

☐ Низько

☐ Дуже низько

5. Як Ви оцінюєте якість наданих послуг?

(Чи відповідаєте надані послуги вашим очікуванням і потребам?)

☐ Дуже висока

☐ Висока

☐ Низька

☐ Дуже низька

6. Чи є у Вас пропозиції або коментарі для покращення роботи ЦНАП?

(У цьому полі ви можете висловити свої побажання, ідеї або зауваження щодо роботи Центру)

Інструкція для проведення опитування задоволеності якістю наданих послуг ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради

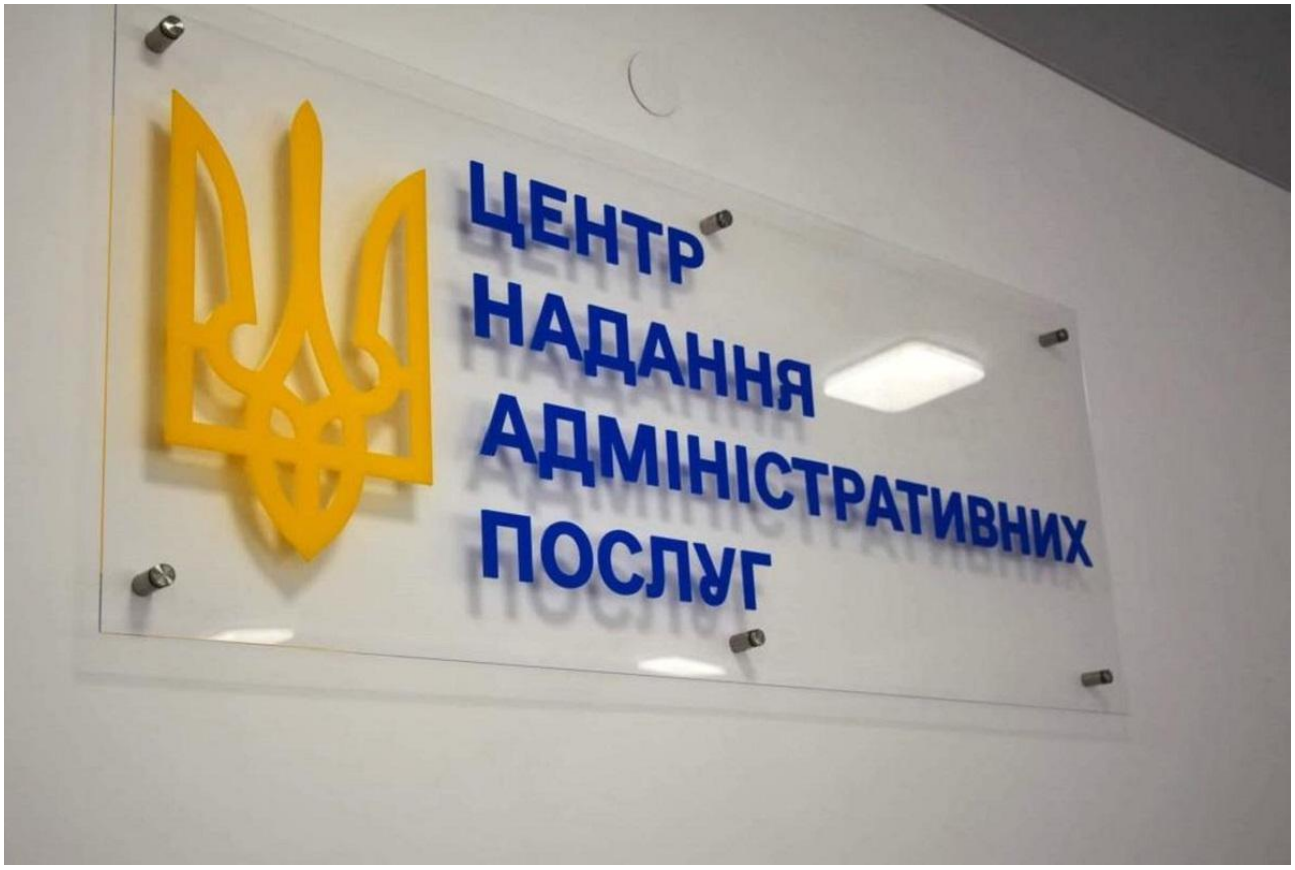
Мета опитування

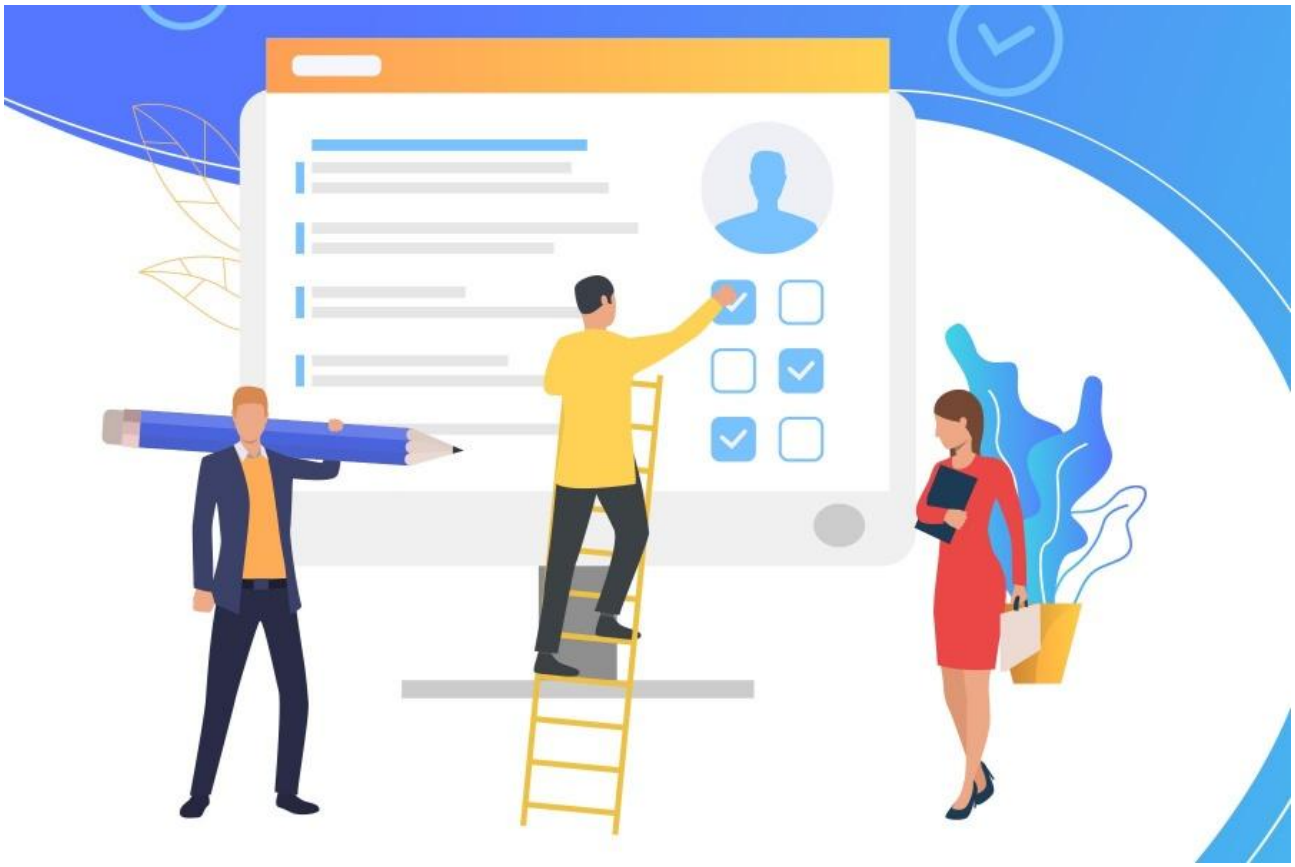
Опитування проводиться для оцінки рівня задоволеності відвідувачів Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконкому Дніпрорудненської міської ради. Результати будуть використані для покращення якості послуг та підвищення рівня обслуговування.

Метод проведення опитування

Анкетування: Відвідувачі заповнюють анкети на папері або в електронній формі (через сайт або планшети в приміщенні ЦНАП).

Онлайн-опитування: Анкети можуть бути надіслані через соціальні мережі, електронну пошту або офіційний сайт.





Політика конфіденційності

Даний документ визначає принципи обробки, зберігання та захисту персональних даних відвідувачів, зібраних під час користування послугами ЦНАП або участі в опитуваннях.

1. Мета обробки персональних даних

Персональні дані обробляються виключно для:

– надання адміністративних послуг.

– поліпшення якості обслуговування на основі аналізу зворотного зв’язку.

– виконання вимог законодавства України.

2. Перелік персональних даних

Залежно від обставин, ЦНАП може обробляти такі дані:

– загальна інформація (ім’я, контактні дані, адреса).

– дані, вказані у заявках на адміністративні послуги.

– інформація, надана під час заповнення анкет (зокрема, відповіді на опитування).

– у випадку анкетування, дані збираються анонімно, якщо не передбачено інше.

3. Порядок збору та обробки даних

Дані збираються тільки за згодою особи (заявника, респондента).

Обробка виконується у суворій відповідності до законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

Доступ до даних мають тільки уповноважені співробітники, які гарантують їх збереження.

4. Захист персональних даних

ЦНАП застосовує відповідні технічні та організаційні заходи для захисту персональних даних, зокрема:

– використання шифрування під час передачі даних.

– захист інформаційних систем від несанкціонованого доступу.

– регулярний аудит систем безпеки.

5. Права користувачів

Відповідно до законодавства України, кожен користувач має право:

– отримати інформацію про мету та способи обробки своїх даних.

– вимагати доступу до своїх персональних даних.

– у разі необхідності – оновити, виправити чи видалити свої дані.

– подати скаргу до уповноважених органів у випадку порушення своїх прав.

6. Термін зберігання даних

Персональні дані зберігаються не довше, ніж це необхідно для досягнення мети обробки. Після завершення терміну зберігання дані видаляються або знеособлюються.

7. Розкриття даних третім сторонам

ЦНАП не передає персональні дані третім особам, окрім випадків, передбачених законодавством України, або з письмової згоди суб’єкта даних.

При проведенні опитувань у ЦНАПі, особливо якщо вони передбачають збір персональних даних, необхідно дотримуватися законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

Згода на участь в опитуванні

Я, (прізвище, ім’я, по батькові, якщо необхідно), підтверджую, що ознайомлений(а) з умовами участі в опитуванні щодо якості наданих послуг ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради.

Умови участі в опитуванні

Участь в опитуванні є добровільною.

Всі відповіді, надані мною, можуть бути використані виключно з метою аналізу та покращення якості обслуговування в ЦНАП.

Мої дані будуть оброблятися відповідно до законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

Права учасника опитування

Маю право на анонімність (у разі заповнення анкети без вказання персональних даних).

Маю право відкликати свою згоду на участь в опитуванні в будь-який момент.

Маю право звернутися до відповідальної особи для уточнення питань щодо обробки даних.

Підтвердження згоди:

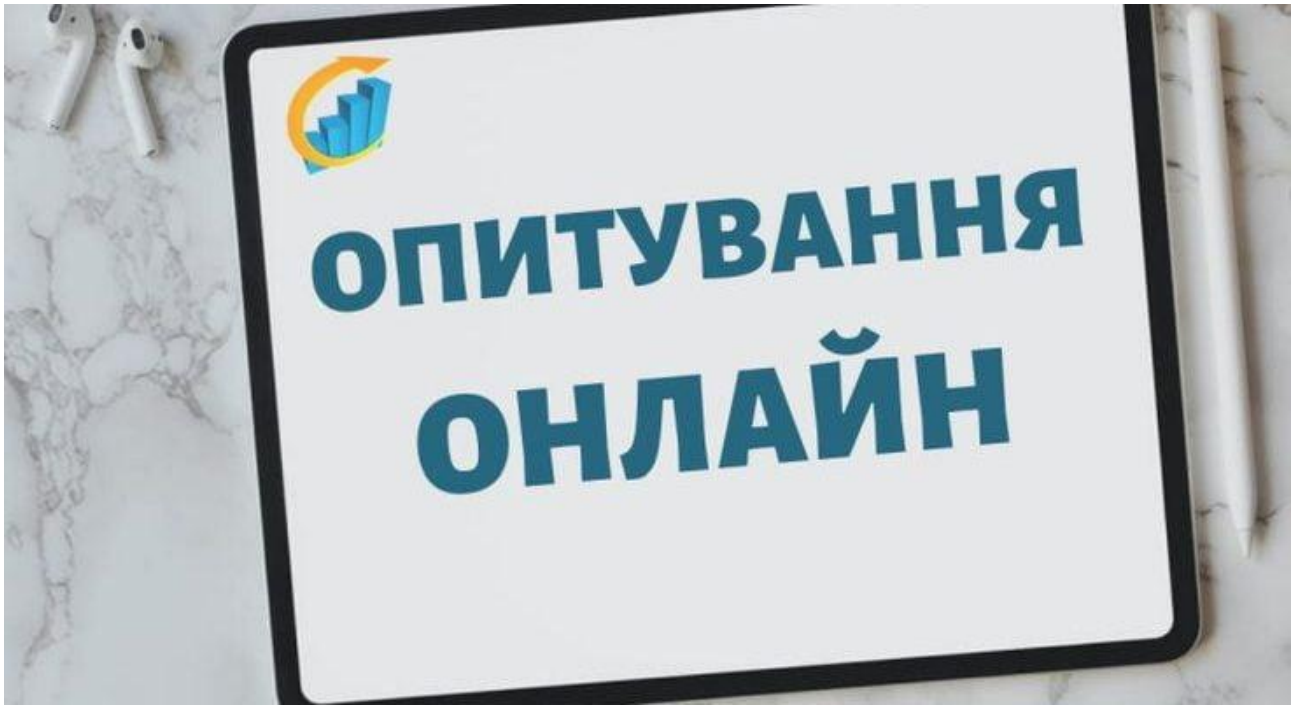
Ставлю свій підпис, підтверджуючи свою згоду на участь в опитуванні та обробку моїх даних відповідно до зазначених умов.

Дата: _____

Підпис: _____

Примітка:

У випадку електронного опитування згода може бути надана шляхом відмітки відповідного пункту («Погоджуюсь з умовами участі»).



Згода на участь в електронному опитуванні

Я, (за необхідності: прізвище, ім’я, по батькові), підтверджую свою згоду на участь в електронному опитуванні, організованому ЦНАП виконкому Дніпрорудненської міської ради.

Умови участі в опитуванні

Участь є добровільною, і всі відповіді використовуються виключно для покращення якості обслуговування. Участь в опитуванні є добровільною, і всі надані відповіді використовуються виключно для покращення якості обслуговування у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Ваші персональні дані (якщо вони надаються) будуть оброблені відповідно до чинного законодавства України про захист персональних даних та не передаватимуться третім сторонам.

Під час заповнення анкети мої персональні дані (якщо зазначаються) обробляються відповідно до законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

«Заповнюючи цю анкету, я надаю згоду Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) на обробку моїх персональних даних у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних». Дані будуть використовуватися виключно для аналізу та покращення якості обслуговування. Ваші дані не передаватимуться третім сторонам».

Дата: _____

Підпис: _____

Відповіді можуть бути анонімними, якщо не вказано особисту інформацію.

Права учасника опитування

Маю право:

Відмовитися від участі на будь-якому етапі опитування.

Відкликати згоду на обробку даних, надіславши відповідний запит організатору.

Отримати інформацію про використання моїх відповідей.

Усі зібрані дані будуть використовуватися виключно у знеособленому вигляді для аналітичних цілей.

Підтвердження згоди

Я підтверджую, що ознайомлений(а) з умовами участі в опитуванні та згоден(на) на обробку своїх даних відповідно до зазначених умов.

Прикінцеві положення:

Дата: _____

Підпис: _____ (для паперової версії)

Для електронного опитування:

Підтверджую свою згоду, встановивши позначку:

☑ «Я погоджуюсь з умовами участі в опитуванні»

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Видиш Тетяна Миколаївна, магістрант 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти tattinietzsche@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Дисциплінарна відповідальність державних службовців та посадових осіб України: етично-правовий аспект» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Видиш Т.М.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Заїка О.В.__