

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ**  
**Одеський регіональний інститут державного управління**

**РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ  
ПОСЛУГ В КОНТЕКСТІ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ  
ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ**

**Слухач:** Рубан Олександр Валерійович,  
3 курс заочно-дистанційної форми навчання

**Науковий керівник:** Надолішній Петро Іванович,  
доктор наук з державного управління, професор

**Рецензент:** Іщук Євген Миколайович, директор департаменту адміністративних послуг  
Вінницької міської ради

## Актуальність теми

- Якісне надання органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування адміністративних послуг – одна з головних ознак демократичного суспільства і правової держави.
- Процеси демократизації і суспільних перетворень в Україні визначають пріоритет публічно-сервісної спрямованості діяльності органів виконавчої влади в ході реалізації повноважень, покладених на них чинним законодавством.
- У переліку першочергових реформ, визначених Стратегією сталого розвитку «Україна – 2020», – дерегуляція та розвиток підприємництва. Одне з основних завдань цієї реформи – підвищення ефективності надання адміністративних послуг суб'єктам господарювання та громадянам.
- Сучасна вітчизняна організація надання адміністративних послуг з погляду зручності для приватних осіб характеризується багатьма недоліками об'єктивного і суб'єктивного характеру.
- Чинний механізм надання адміністративних послуг органами публічної влади потребує серйозного доопрацювання, вироблення нових підходів і їх апробації, співставлення із зарубіжною практикою з метою визначення найбільш оптимального.

## Мета дослідження:

Теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів та технологій надання якісних адміністративних послуг органами публічної влади в контексті реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна–2020» і реформування територіальної організації влади.

## Основні завдання дослідження

- проаналізувати сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні в контексті реформування територіальної організації влади і завдань, визначених Стратегією сталого розвитку «Україна–2020»;
- виявити проблеми в чинній системі організації надання адміністративних послуг;
- визначити критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг;
- узагальнити досвід надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах та можливості його використання в Україні;
- обґрунтувати напрями вдосконалення системи надання адміністративних послуг органами публічної влади на сучасному етапі національного державотворення.

**Об'єкт дослідження:** система надання адміністративних послуг.

**Предмет дослідження:** шляхи раціоналізації адміністративних послуг у контексті реформування територіальної організації влади в Україні.

## Новизна одержаних результатів

В магістерському дослідженні обґрунтована необхідність переходу до використання не особистого, а інших способів звернення (пошта, Інтернет, телефон) як для замовлення адміністративної послуги, так і для отримання консультацій та результатів. Відповідно постають нагальні завдання: запровадження електронного урядування в системі органів публічної влади і надання споживачу можливості вибору надавача послуг.

Запропоновано удосконалення процедури розгляду звернень до органів виконавчої влади шляхом визначення конкретних етапів прийняття рішення суб'єктом владних повноважень.

Уточнено визначення поняття «адміністративна послуга».

## Висновки та пропозиції:

- Встановлено, що не існує єдиного загальноприйнятого визначення поняття «адміністративна» послуга. Запропоновано авторське визначення поняття адміністративної послуги як результату здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг та професійної діяльності його посадових осіб, спрямованої на задоволення звернень фізичних або юридичних осіб щодо набуття, зміни чи припинення їх прав та обов'язків відповідно до закону шляхом прийняття відповідних рішень і видачі адміністративних актів.
- За останні роки в країні відбуваються позитивні зрушення, які спрямовані на вироблення дієвих організаційних форм надання послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Але нормативно-правове забезпечення функціонування системи надання адміністративних послуг громадянам має істотні недоліки щодо забезпечення справедливого, об'єктивного, своєчасного та якісного надання послуг споживачу, тому потребує уточнення та доповнення.

➤ **Обґрунтовано, що в процесі реалізації Стратегії сталого розвитку “Україна – 2020” впровадження інноваційних систем надання якісних послуг населенню має стати пріоритетним напрямом державної політики і діяльності органів публічної влади. А саме:**

- повноцінна децентралізація базових адміністративних послуг;
- надання адміністративних послуг через ЦНАП, формування їх мережі відповідно до нової моделі територіальної організації влади;
- поширення практики впровадження системи управління якістю за міжнародним стандартом **ISO 9001:2000** на всі органи місцевого самоврядування;
- запровадження критеріїв оцінювання якості: результативність, простота, строковість, оперативність, своєчасність, зручність, чутливість, відкритість, рівність та мінімальна (справедлива) вартість;
- удосконалення організаційно-правових засад надання адміністративних послуг шляхом прийняття закону про адміністративний збір і ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу.

➤ **З метою зниження корупційних ризиків у роботі органів публічної влади в сфері надання адміністративних послуг пропонується впроваджувати надання послуг в електронному вигляді, мінімізувати кількість органів, залучених до надання адміністративної послуги та кількість документів, що вимагаються від особи.**



- **Запропоновано модель** надання адміністративних послуг, яка може бути аплікована в інших містах України з метою формування дійсно прозорої та ефективної влади, подолання корупції, зростання довіри між громадянами та владою, підвищення доступу до інформації та покращення якості надання адміністративних послуг. При цьому як еталонну модель Прозорого міста було обрано досвід м. Мартін (Словаччина), де місцева влада використовує унікальні інструменти забезпечення прозорості своєї діяльності.

# Модель “Прозорого міста” на основі досвіду м. Вінниці

<b>Етап I</b>	<p>Спрямований на створення, тестування та впровадження моделі Прозорого міста, заснованої на IT-рішеннях для покращення on-line доступу до інформації про місцеве самоврядування, доступ до адміністративних послуг та інших важливих муніципальних функцій.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Модернізація зовнішнього Інтернет порталу з можливістю замовлення адміністративних послуг on-line;</li><li>2.Розробка та модернізація баз даних внутрішнього порталу для можливості он-лайн публікації</li><li>3.Розробка сервісу перегляду модулів прозорого міста та інтеграції інформації з зовнішнього сайту на мобільних пристроях (android, apple ios)</li><li>4.Інтеграція модулів прозорого міста з геоінформаційною системою міста та її публікація для громадян</li></ol>
<b>Етап II</b>	<p>Передбачає поширення отриманого досвіду та впровадження пілотної моделі Е-урядування в містах України. Модель дозволить сформуванню раціональну систему прозорості надання адміністративних послуг на основі інноваційних IT-технологій.</p>

- Визначено шляхи покращення системи надання адміністративних послуг в Україні на основі досвіду країн ЄС, США та інших країн відповідно до концепції сервісної держави.

### **Зокрема:**

- ✓ запровадити бенчмаркінг у сфері надання адміністративних послуг та розпочати роботу над створенням власного кола порівняння кращих практик;
- ✓ запровадження процедури видачі документів дозвільного характеру за декларативним принципом з урахуванням досвіду Німеччини.
- ✓ переведення чинних реєстрів та інформаційних баз в електронний формат із забезпеченням захисту й доступу громадян для поліпшення системи надання адміністративних послуг.

- **Складність та багатогранність існуючих проблем у сфері якісного надання громадянам адміністративних послуг зумовлює необхідність продовження досліджень у цьому напрямку.**

*Зокрема, щодо формування системи адміністративних послуг у сільських районах, обґрунтування передачі відповідних повноважень органам влади територіальних громад, кадрового і фінансового забезпечення спроможності виконання ними наділених повноважень, ін.*

**Дякую за увагу!**