

УДК 35.076:342.9]:330.341

Шитікова Л.В.¹, Нікіфорова У.В.²

¹ канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр. ФЕУ-511 НУ «Запорізька політехніка»

ПОДОЛАННЯ ВИКЛИКІВ У СФЕРІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ – НОВИЙ РІВЕНЬ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПУБЛІЧНИХ СЕРВІСІВ

Сучасне суспільство стоїть перед низкою викликів у сфері отримання адміністративних послуг. Швидкість життя, технологічні зрушення та розмаїття потреб громадян вимагають від держави ефективних та доступних механізмів надання адміністративних послуг. Однак, незважаючи на прогрес у цій сфері, існують численні проблеми, що ускладнюють процес отримання необхідних послуг громадянами.

Однією з ключових проблем є бюрократичні бар'єри та складні процедури, які часто затримують або ускладнюють доступ до послуг. Додатково, нерідко виникають технічні труднощі або непорозуміння з боку користувачів щодо процедур та вимог щодо отримання адміністративних послуг.

Також важливою проблемою є нерівність доступу до адміністративних послуг між різними групами населення. Деякі громадяни, зокрема ті, що проживають в віддалених або економічно вразливих районах, можуть стикатися зі значними перешкодами у доступі до необхідних адміністративних послуг.

Мета наукового дослідження полягає в аналізі основних проблем, які ускладнюють процес отримання адміністративних послуг та в обговоренні можливих шляхів вирішення цих проблем для забезпечення більшої доступності та ефективності публічних сервісів для всіх громадян.

Проведення адміністративної реформи в Україні активізує не лише потребу в удосконаленні системи публічного управління, але й зміни підходів до діяльності державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, зокрема переорієнтування її насамперед на надання послуг. Це потребує невідкладної модернізації системи послуг, що надаються органами публічної влади на різних рівнях управління та в межах різних галузей. Однією із складових такої системи послуг є адміністративні послуги, які в умовах проведення адміністративної реформи розглядаються як важливий інструмент здійснення державного управління [2].

Адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, що вирішуються

органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав.

Сучасне суспільство надає велике значення доступності та якості адміністративних послуг, які надаються державними та муніципальними органами. Ефективність цих послуг визначається рядом факторів, які включають технологічні інновації, якість обслуговування, прозорість процесів, а також здатність відповідати потребам і очікуванням громадян. У зв'язку зі стрімким розвитком інформаційних технологій та змінами у суспільних уявленнях про відносини з державними структурами, роль адміністративних послуг зростає.

Ефективність адміністративних послуг може бути визначена і впливати на неї різноманітні фактори: прозорість і доступність інформації, простота та зручність процедур, швидкість обробки заявок, якість обслуговування, використання технологій, фінансові ресурси. Ці фактори, серед інших, можуть впливати на ефективність адміністративних послуг і визначаються конкретним контекстом кожної країни чи організації.

На сьогоднішній день існує велика кількість проблем з котрими стикаються органи місцевого самоврядування в процесі надання адміністративних послуг мешканцям міст. Виявлення та подолання даних проблем на місцевому та державному рівнях повинно стати першочерговим завданням, задля стабільного розвитку ринку адміністративних послуг.

Розвиток сфери послуг обумовлений перш за все підвищенням ефективності матеріального виробництва і зміною суспільних потреб, які виходять за межі виробництва речей. На сьогоднішній день система надання адміністративних послуг є непрозорою та незрозумілою для більшої частки населення країни. Велика кількість споживачів адміністративних послуг не задоволені рівнем їх якості, адже стикаються з рядом проблем у процесі їх отримання.

Першою і найсуттєвішою проблемою виступає складна процедура надання адміністративних послуг. Для отримання необхідної послуги споживачу необхідно не лише відвідати велику кількість інстанцій, які зазвичай знаходяться в різних районах міста, а й зібрати значну кількість різної документації, отримати дозволи та рішення для отримання необхідної послуги.

Другою поширеною проблемою з якою стикаються громадяни в різних регіонах України є занадто великі терміни для отримання адміністративної послуги. Саме через це виникає великий ступінь корупційного ризику, адже підприємці намагаються вирішити свої проблеми максимально швидко.

І досі не вирішеним залишається питання щодо створення належних умов для мешканців міст при отриманні адміністративної послуги. Особливо неприйнятною є проблема щодо комфортного облаштування приміщення для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Не зважаючи на високий розвиток інформаційних технологій і досі залишається невирішеним питання щодо отримання необхідної інформації про

процес надання послуги. В результаті постає ще одна проблема, яка стосується отримання консультацій споживачем. Гострими залишаються питання, що стосуються достовірності та актуальності наданої консультації.

Проблема, яка пов'язана з неналежним ставленням до громадян працівниками центрів надання адміністративних послуг, пов'язана з недостатньою кваліфікацією персоналу з різних питань надання послуги, це зумовлюється відсутністю спеціально розроблених програм і тренінгів для працівників даних структур.

Незручність та обмежений режим роботи адміністративних органів, стає причиною виникнення іншої проблеми — наявність великих черг, адже більшість центрів працює з 8.00 до 18.00, що збігається з годинами роботи великої частки споживачів послуг.

Крім уже зазначених проблем виникає низка недоліків пов'язаних з процесом надання адміністративних послуг:

- наявність необґрунтованих і непотрібних видів послуг;
- розподіл послуг на платні та безплатні;
- необґрунтовано висока ціна за деякі види послуг;
- суперечливе правове регулювання;
- перекладання обов'язків адміністративних органів із збирання довідок або погодження документів на фізичних та юридичних осіб;
- відсутність єдиного стандарту надання послуг громадянам;
- необґрунтовано велика нормативна база, яка регулює процеси пов'язані з наданням адміністративних послуг, включає в себе більш, як 50 законів, нормативів і розпоряджень.

Також не вирішеним залишається питання щодо можливості створення системи обміну досвідом керівників центрів надання адміністративних послуг різних регіонів України з метою запровадження кращих практик надання адміністративних послуг у всіх центрах країни.

Незважаючи на визначені фактори, існують численні проблеми, що ускладнюють процес отримання адміністративних послуг. Серед них можна виділити бюрократичні перешкоди, недостатню інформованість населення, а також технічні проблеми зв'язку та інформаційних систем.

У результаті, важливо постійно вдосконалювати систему надання адміністративних послуг, зокрема шляхом спрощення процедур, покращення доступності інформації для громадян та вдосконалення технічних засобів комунікації. Тільки таким чином можна забезпечити ефективне та зручне отримання адміністративних послуг громадянами, що є важливим аспектом інноваційного розвитку сучасного суспільства.

Це дослідження підкреслює необхідність постійного моніторингу та вдосконалення системи надання адміністративних послуг, щоб забезпечити задоволення потреб громадян та підвищити рівень їхнього довіри до держав-

них органів. Вирішення цих проблем відіграє важливу роль у зміцненні демократії, підвищенні рівня життя населення та інноваційного розвитку суспільства в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Березюк С., Лебедев А. Теоретичні аспекти організації надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування. Економіка та суспільство. 2024. 59. Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-47>
2. Ліпенцев А. В., Жук Ю. М. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність. Ефективність державного управління. 2015. Вип. 42. С. 140–149. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_42_17
3. Пуліна Т. В., Шитікова Л.В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844>. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4