УДК 342.92 (477)
Левченко К. О.[1], Гудзь П. В.[2]
[1]студ. гр. ФЕУ-312, НУ «Запорізька політехніка»
[2] д-р екон наук, проф., НУ «Запорізька політехніка»

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ СПОСОБИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ

Постійний процес децентралізації та розвиток сучасного інформаційного суспільства вимагають постійного удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. Це важливо для підвищення ефективності державного управління, забезпечення доступності та якості послуг для громадян та підтримки європейських інтеграційних процесів. Об'єкт дослідження: система надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування в Україні. Предмет дослідження: організаційно-правові аспекти функціонування центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) та їх роль у покращенні якості життя громадян.

Мета роботи: обґрунтувати організаційно-правові способи удосконалення надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг громадянам. Методи дослідження: аналіз та узагальнення наукової літератури та дослідницьких публікацій, а також порівняльний аналіз зарубіжного досвіду у сфері надання адміністративних послуг. Крім того, проводиться аналіз законодавства та стратегій державного управління в Україні з метою визначення недоліків та пропозицій щодо їх вдосконалення.

Зовнішньополітичний курс України спрямований на інтеграцію до Європейського Союзу. Розвиток інформаційного суспільства, впровадження системи електронного урядування, децентралізація та розробка стратегії подальшого розвитку країни вимагають конструктивного вирішення ряду проблем, включаючи удосконалення системи надання адміністративних послуг. Так, наприклад, Г.Л. Бондар, Л.В. Воронова [1] вказують на необхідність перегляду організаційно-правових аспектів цієї системи. Покращення центрів надання адміністративних послуг є одним із пріоритетних завдань, оскільки сучасна система перебуває на стадії реформування й потребує оптимізації згідно з міжнародними стандартами та зобов'язаннями перед Європейським Союзом. Децентралізація повноважень місцевим органам влади та територіальним громадам підкреслює актуальність побудови ефективної системи надання адміністративних послуг громадянам.

Розглянувши роботу ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальних підрозділів, можна сказати, що оцінка діяльності засвідчує певний рівень якості надання адміністративних послуг, проте виявляє деякі аспекти, які потребують вдосконалення. Наприклад, більшість людей чекають своєї черги близько 15 хвилин, а більше години чекали 5 %. Але важливо враховувати показник тих, хто провів у черзі більше 30 хвилин. Показник відповідає стандартам і попит на послуги високий, але кожне друге звернення має

незадовільний результат. Це може бути підставою для подальшого вдосконалення системи організації роботи ЦНАП з метою зменшення часу очікування та підвищення задоволеності клієнтів (табл. 1).

Таблиця 1 – Час очікування в черзі на отримання послуги в ЦНАП м. Запоріжжя.

Час очікування	%
До 15 хвилин	40
До 30 хвилин	30
До 60 хвилин	20
Більше години	10

За результатами опитувань респондентів, середня оцінка щодо якості роботи персоналу за низкою критерій становить 4 із 5 максимальних балів. Серед наведеного переліку найвище оцінюється зовнішній вигляд працівника та готовність допомогти, а найменше – компетенція та знання процедури, що вказує на необхідність продовжувати працювати над вдосконаленням форм і способів спілкування з клієнтами та якістю інформування споживачів (табл. 2).

Таблиця 2 – Оцінка критеріїв якості роботи персоналу ЦНАП

Критерій	Оцінка по 5-бальній шкалі
Якість і точність наданої інформації	4
Ввічливість працівника	4
Компетенція та знання процедури	3,5
Готовність допомогти	4,5
Зовнішній вигляд	5

За результатами оцінювання рівня задоволеності громадян в ЦНАП м. Запоріжжя половина опитаних осіб вважають себе задоволеними, а інша половина - незадоволеними. Це може вказувати на розбіжності у враженнях або відношенні до послуги чи продукту (табл. 3).

Таблиця 3 - Рівень задоволеності громадян в ЦНАП м. Запоріжжя.

Рівень задоволеності	%
Цілком незадоволені	0
Радше незадоволені	20
Задоволені та незадоволені однаковою мірою	50
Радше задоволені	30
Цілком задоволені	0

Згідно з дослідницькими позиціями, очевидно, що діяльність ЦНАПів в Україні стикається з численними проблемами та недоліками, які існують вже протягом довгого часу, але так і не були вирішені належним чином. Ці проблеми походять з різних умов та факторів, серед яких ключове значення має недосконаліть адміністративного законодавства, що регулює функціонування центрів надання адміністративних послуг. На основі проведеного дослідження можна запропонувати проєкти управлінських рішень для удосконалення правового забезпечення надання адміністративних послуг.

По-перше, дослідження підтверджують потребу в оновленні концептуальних засад надання адміністративних послуг. Останній законодавчий акт на цю тему – це Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалену розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. [2]. Багато положень цього документа є застарілими та потребують перегляду. Незважаючи на це, важливо враховувати рекомендації Стратегії реформування державного управління України на 2022-2025 роки від 21.07.2021 р. № 831- р. [3], яка має на меті покращення якості надання адміністративних послуг та забезпечення їх доступності та передбачуваності. Хоча стратегія відображає певні плани та пріоритети на майбутнє, вона не виключає необхідності розробки нової концепції, яка б стала основою для прийняття конкретних рішень та вирішення актуальних завдань. Концепція управління слугує основою для розробки стратегій та планів дій у відповідних сферах та дозволяє науково обґрунтовано визначати основні напрямки реформ.

По-друге, потрібно прийняти адміністративно-процедурний кодекс, який чітко регламентуватиме порядок та гарантії надання адміністративних послуг. В провідних європейських країнах такі процедурні закони вже діють. Наприклад, у Німеччині, Австрії, Швейцарії діють закони про адміністративну процедуру, у Фінляндії – Акт про адміністративні процедури, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження тощо. Такий кодекс сприяє уніфікації та поліпшенню оперативності та якості надання послуг, підвищить виконавську дисципліну суб'єктів, що надають адміністративні послуги.

По-третє, додатковим кроком є встановлення механізму, що стимулює підвищення якості обслуговування в ЦНАПах. Можна взяти на увагу польський досвід та впровадити річний державний конкурс на найбільш технологічний або сучасний ЦНАП. Переможці отримали б державну відзнаку, а також матеріальні стимули, оскільки такий вид мотивації є дуже ефективним. Це може включати преміювання працівників ЦНАПів та

виділення додаткових коштів з державного бюджету на впровадження та розвиток нових проектів у сфері адміністративних послуг.

По-четверте, чітко визначити перелік обов'язкових адміністративних послуг у законі, які мають надаватися кожним ЦНАПом без виключення. Наразі деякі центри не надають найважливіші соціальні послуги, що є серйозним недоліком. У багатьох випадках саме питання соціальної сфери становить значну частину звернень громадян до публічних органів. Відсутність цих послуг у ЦНАПах змушує громадян, зокрема літніх та хворих, стояти в чергах до різних органів влади для вирішення своїх проблемних питань.

По-п'яте, для покращення якості та ефективності роботи персоналу ЦНАПів необхідно звернути увагу на деякі важливі аспекти. В країнах, що ведуть у цій сфері, особливу увагу приділяють професійному відбору та навчанню кадрів для центрів надання адміністративних послуг, а також стимулюванню праці та забезпеченню їх психологічної підтримки. Керівники ЦНАПів мають систематично моніторити навантаження на персонал та його вплив на фізичний і психологічний стан, здійснювати комунікаційні тренінги, забезпечувати психологічну підтримку для запобігання стресу та емоційного вигорання. Також важливо розвивати ефективні механізми стимулювання праці та впроваджувати ротацію персоналу.

Основні шляхи удосконалення управлінської діяльності в органах місцевого самоврядування на сучасному етапі, її подальша демократизація і раціоналізація та забезпечення на цій основі результативності і ефективності функціонування системи публічної влади передбачають певні заходи. Мова йде про нову ідеологію та методику роботи органів публічної влади, яка відповідає концепції демократичного управління. Професійний рівень у будь-якій сфері діяльності неможливий без розуміння сучасних технологій. Ключовим аспектом публічного управління за концепцією демократичного урядування є партнерська взаємодія з неурядовими організаціями та бізнесом для спільного вирішення важливих суспільних проблем. Часто перешкодою на шляху до такої співпраці стають взаємні недовіра між органами влади та громадськими організаціями і бізнесом, а також нестача усвідомленості всіма сторонами необхідності такого партнерства та його взаємних переваг.

Отже, для ефективної державної політики у сфері надання адміністративних послуг пріоритетними завданнями є :

- Продовження процесу децентралізації повноважень з надання адміністративних послуг та розвиток мережі центрів, що їх надають;
- Покращення якості надання адміністративних послуг (включаючи впровадження та розвиток електронного надання послуг, залучення громадян-споживачів до контролю якості послуг, вдосконалення методів моніторингу та оцінювання якості послуг).

З огляду на проведене дослідження можна виокремити важливі аспекти вдосконалення механізму надання адміністративних послуг (табл. 4).

Таблиця 4 – Аспекти вдосконалення механізму надання адміністративних послуг

Аспект вдосконалення	Значення
Організаційно-правовий	Глобальний вплив на процеси реформування
Кадровий	Безпосередній вплив на якісний процес надання послуг та необхідність кваліфікованого персоналу
Ресурсний	Використання сучасних технологій для спрощення надання послуг і відповідь на вимоги сучасності
Маркетинговий	Забезпечення взаємодії суб'єктів надання послуг зі споживачами

Сучасний стан розвитку публічного управління та адміністрування, попри воєнний стан, розвивається в контексті концепції «сервісної держави», що притаманно демократичним країнам. За результатами дослідження визначено наступні організаційно-правові способи удосконалення надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг громадянам: 1) необхідність уточнення повноважень органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг (внести зміни до Закону про місцеве самоврядування, змінивши делеговані повноваження на самоврядні повноваження); запровадження прогресивної системи фінансування центрів надання адміністративних послуг (надати можливість органам місцевого самоврядування самостійно визначати відсоток плати за надання інших адміністративних послуг: від 30 до 60 відсотків, що далі спрямовується на потреби центрів надання адміністративних послуг); 2) потреба посилення правового та організаційного забезпечення надання адміністративних послуг, а саме правового реалізації політики децентралізації повноважень і утворення інтегрованих офісів (центрів надання адміністративних послуг); забезпечити поширення дистанційного надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; запровадити електронний документообіг.

Вважаємо, що у публічному управлінні та адмініструванні бракує комплексного підходу та системних заходів до удосконалення надання адміністративних та управлінських послуг органами місцевого самоврядування. Важливо впроваджувати механізми стимулювання якості та ефективності роботи персоналу, забезпечувати доступність та рівність у наданні послуг у всіх регіонах. Розробка і впровадження нових технологій

також може значно полегшити процес надання послуг та зробити його більш ефективним. Успішне вдосконалення надання адміністративних та управлінських послуг потребує великої уваги до розвитку кадрового потенціалу, вдосконалення системи підготовки та навчання працівників. Не менш важливим є забезпечення прозорості та відкритості в управлінні, включаючи доступ до інформації та можливість звернення громадян. Крім того, механізм адміністрування адмінпослуг потребує врахування зворотної комунікації з громадянами при формулюванні та впровадженні будь-яких змін у системі надання послуг. Подібний інтегрований підхід може забезпечити належний рівень задоволеності громадян від роботи органів місцевого самоврядування та сприяти підвищенню довіри до державних інституцій в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Богдар Г.Л. Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації / Г.Л. Бондар, Л.В. Воронова / Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2019. – № 1 (65). – С. 32-37.

2. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90–р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua (дата звернення 02.05.2024)

3. Стратегії реформування державного управління України на 2022-2025 роки, схвалену розпорядженням уряду від 21.07.2021 р. № 831- р: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#n9 (дата звернення 09.05.2024)