

**Продан Крістіна Сергіївна**  
студентка гр. ДСПУАзм-22, ННІПУ, ЗУНУ, м. Тернопіль  
Науковий керівник: д.е.н., професор Кізіма Т. О.

## ВЕКТОРИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Насамперед зазначимо, що в сучасних умовах в Україні чисельність центрів надання адміністративних послуг продовжує розширюватись та зростати, впроваджується надання адміністративних послуг в електронному форматі. Тож з прийняттям Закону України від 3 листопада 2020 року № 943-ІХ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» в усіх територіальних громадах України мають бути обов'язково створені ЦНАП до кінця 2023 року.

Зважаючи на визначені загальні напрямки розвитку мережі ЦНАП, в Україні було сформовано концепцію розвитку мережі ЦНАП, яка визначає пріоритети державної й міжнародної технічної підтримки, що представлено на рис. 1.

Принцип 1. Підтримка	<ul style="list-style-type: none"><li>• Підтримки потребує як створення нових ЦНАП, так і модернізація (розвиток) існуючих, в тому числі в інституційній частині.</li></ul>
Принцип 2. Дотримання вимог до проектів	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проекти на створення / модернізацію ЦНАП повинні бути раціональними, економними, екологічними, енергоефективними, сталими.</li></ul>
Принцип 3. Державна фінансова підтримка та міжнародна технічна допомога	<ul style="list-style-type: none"><li>• Її потребують, насамперед, новоутворені ОТГ з підтвердженою спроможністю, а також - ОМС – територіальні громади розташовані в районних центрах (як перспективні центри ОТГ).</li></ul>
Принцип 4. Інституційний розвиток	<ul style="list-style-type: none"><li>• Потрібно враховувати, що великі міста мають достатні ресурси, в т.ч. від плати за адміністративні послуги, для реалізації проектів створення / модернізації ЦНАП з власних джерел. Водночас держава і проекти МТД повинні надавати всебічну підтримку інституційному розвитку таких великих ЦНАП.</li></ul>
Принцип 5. Відсутність дублювання	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проекти МТД та державні ресурси повинні уникати дублювання діяльності та нерівномірного розподілу ресурсів щодо окремих громад та/або регіонів, в тому числі надлишкових витрат в окремі громади.</li></ul>
Принцип 6. Інтегрований офіс	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проекти МТД та державні ресурси повинні бути націлені на створення в ОМС інтегрованого офісу надання адміністративних послуг - єдиного центру надання адмінпослуг.</li></ul>

**Рис. 1. Характеристика принципів Концепції розвитку мережі ЦНАП [4]**

Слід акцентувати, що Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади від 15.02.2006 № 90-р. [2] формує правове поле для концептуального розуміння сутності публічних послуг. Так, до сфери публічних послуг віднесено весь спектр послуг, що надаються

органами державної влади, самоврядування, підприємствами та іншими організаціями. У залежності від суб'єкта такі послуги можуть мати державний чи муніципальний характер, важливою складовою яких виступає адміністративна послуга (рис. 2).



Рис. 2. Концептуальний зміст поняття адміністративна послуга [2]

Принагідно зазначимо, що електронні сервіси є пріоритетними напрямками розвитку державної політики надання адміністративних послуг в рамках реформи державного управління. Чимало важливих змін, необхідних для економічного розвитку, інвестицій та створення робочих місць по всій країні, залежить від здатності держави розробляти та впроваджувати ефективну державну політику. А сучасне державне управління також є ключовим елементом у зміцненні довіри до уряду через надання доступних якісних державних послуг, відкритості та підзвітності державних установ.

Варто наголосити, що упродовж 2021 року відбувалося поетапне збільшення кількості точок мережі. Загалом кількість точок на кінець 2-го кварталу 2022 року склала 3110. У той же час із врахування наслідків війни, кількість діючих відділень має інші числові значення та негативний характер (рис. 3).

У контексті реформування державного управління одним із ключових напрямків є надання зручних послуг населенню, що передбачає розвиток адміністративних послуг стосовно їх якості та доступності. В рамках цієї реформи відбувається цифровізація адміністративних послуг. Головними завданнями запровадження електронних адміністративних послуг є забезпечення їх

логічності, зручності та зрозумілості. Мінцифри запущено Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» та мобільний додаток «Дія». Електронні сервіси є пріоритетними напрямками розвитку державної політики.



**Рис. 3. Поквартальна динаміка розвитку мережі ЦНАП в Україні у 2020-2022 роках з урахуванням змін через воєнний стан [3]**

Дія Центр – це сучасний державний сервіс, який дозволяє надавати та отримувати адміністративні послуги у кожному куточку України. Особливості Дія Центрів полягають у тому, що вони організовано як one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. В Дія Центрах запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг за напрямками зручно, швидко, просто та людяно.

Важливе місце у системі реформування державної політики у сфері надання адміністративних послуг є досвід європейських країн у створенні та реформуванні механізмів надання адміністративних послуг є дуже цінним і може бути запозичений для України. Адже країни Європейського Союзу мають багатий досвід у цій сфері. У сучасному просторі надання адміністративних послуг також важливі оперативність та створення хороших комунікаційних каналів. На жаль, у сучасних умовах розвитку України й досі не розроблено чітких стандартів надання адміністративних послуг громадянам, отже, недостатньо механізмів реалізації взаємодії населення з органами влади та самоврядування.

На нашу думку, стратегічним вектором має стати розвиток спроможної сервісної та цифрової держави в Україні із забезпеченням прав громадян, базуючись на європейських стандартах та практиках.

Насамкінець зазначимо, що державна політика надання адміністративних послуг в Україні наразі формується у контексті реформи державного управління для побудови сучасної цифрової сервіс-орієнтованої держави. У зазначеному

аспекті одним із ключових напрямків є надання зручних послуг населенню, що передбачає розвиток адміністративних послуг щодо їх якості та доступності. І в рамках цієї реформи забезпечується розвиток мережі ЦНАП та розширюється перелік послуг, які надаються центрами, а також відбувається цифровізація адміністративних послуг. Відтак головним завданням запровадження електронних адміністративних послуг є забезпечення їх логічності, зручності та зрозумілості.

#### **Список використаних джерел:**

1. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Перелік від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.11.2022).

2. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.11.2022).

3. Результати моніторингу мережі Центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2> (дата звернення: 14.11.2022).

4. Фахівці розробили концепцію розвитку мережі ЦНАП. 17.05.2019. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/11037> (дата звернення: 14.11.2022).