

задокументованими.

Форма документування рішення залежить від його призначення, а зміст повинен відповідати таким вимогам: у документованому рішенні має бути відображена мета, визначені засоби досягнення цієї мети у вигляді конкретних заходів, визначені очікувані результати, встановлені строки виконання кожного заходу та визначені конкретні особи, які відповідатимуть за реалізацію управлінського рішення.

Управлінські рішення є важливим підсумком діяльності щодо ситуаційного управління соціально-економічним розвитком міста, що обумовлює необхідність вивчення та оцінки процесу прийняття і реалізації управлінських рішень, а також постійного вдосконалення цього процесу.

#### *Література:*

1. Блейд Е.Дж. Планування місцевого економічного розвитку. Теорія і практика. Вид. 2-е / Пер. з англійської Анжела Кам'янець. – Львів: Літопис, 2002. – 416 с.

2. Економіка міст: Україна і світовий досвід: Навч. посібник / Вакуленко В.М., Дехтяренко Ю.Ф., Драпиковський О.І. та ін.; За заг. ред. В. Макухи – К.: Основи, 2007. – 243 с.

**ГОЦМАНОВА Олеся**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.н.д.у., доцент кафедри державного і муніципального управління Дракохруст Т.В.)

## **АНАЛІЗ ФАКТОРІВ ВПЛИВУ НА МОДЕРНІЗАЦІЮ УПРАВЛІНСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Розвиток України як демократичної держави орієнтований на європейські стандарти якості життя. Саме тому державна політика у сфері управління якістю послуг (товарів, робіт) спрямована на підтримку сучасних методів, принципів і систем управління якістю. Стратегічні завдання підвищення якості адміністративних послуг та удосконалення

управління сферою адміністративних послуг вимагають впровадження сучасних підходів та методів, що дозволяють забезпечити адекватне задоволення потреб людини, соціальних груп і суспільства загалом з урахуванням раціонального використання наявних ресурсів.

Нині в Україні відбуваються значні перетворення у сфері адміністративних послуг. Потреба у змінах є цілком очевидною: довгі черги, нескінченні відвідування чиновницьких кабінетів, численні платежі невідомо з яких підстав – все це добре знайомо кожному громадянину.

Побудова діалогу на партнерських засадах між владою і населенням можлива за умови відповідного механізму державного управління зазначеним процесом, який забезпечуватиме відкритість, прозорість, демократичність у відносинах, умови для розвитку та ефективного функціонування бізнесу та в цілому якості публічних (адміністративних) послуг населенню.

Певні зрушення в даному напрямку зроблено, зокрема стосовно створення правових основ для регулювання і регламентування надання послуг, визначення самого поняття «послуга» та спрощення процесу отримання послуг для населення. Про це свідчать наукові розробки і нормативно-правові акти органів державної влади та законопроекти, які базуються на Концепції розвитку системи адміністративних послуг в Україні [1], що визначила перелік проблем, які перешкоджають розвитку системи надання послуг в Україні, принципи, за якими має здійснюватися подальший розвиток цієї системи та підходи до законодавчого забезпечення, основи для формування механізму оплати послуг, заходи щодо підвищення якості послуг, критерії їх оцінки, підходи до регулювання та регламентування послуг. Зокрема, Сороко В.М. у запропоновано концептуальні засади надання публічних послуг та розроблено відповідні проекти законів: “Про стандарти публічних послуг” та “Про адміністративні регламенти здійснення функцій в органах державної влади”, наказом Міністерства економіки України від 2007 р. затверджено Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг [2], розроблено Комітетом Верховної Ради України з питань державного будівництва та місцевого самоврядування.

Закон України “Про адміністративні послуги” від 6 вересня 2012

року [3] передбачає закріплення на законодавчому рівні державної політики у сфері адміністративних послуг, встановлення розмежування адміністративних послуг за видами та за суб'єктами надання послуги, визначення поняття та статусу адміністративного органу, забезпечення доступу до інформації про послуги, зокрема через реєстр адміністративних послуг, визначення строків надання послуг та їх оплати, утворення Центру надання адміністративних послуг.

Методичні рекомендації визначають вимоги до розробки стандартів послуг, які надаються органами виконавчої влади, відповідно до компетенції, зокрема, до якості і доступності послуг, критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг, публічності інформації про послуги.

Серед існуючих проблем, що перешкоджають процесу надання якісних адміністративних послуг населенню можна визначити непрозорість діяльності органів влади, адміністративні бар'єри, можливість впливу органів влади на прийняття рішення щодо результату послуги, брак кваліфікованих кадрів, які є безпосередніми виконавцями послуг (в т.ч. державні адміністратори) неактивне та неефективне використання інформаційних технологій.

Тільки поетапне виконання вимог вищеперелічених нормативно-правових актів, зокрема Закону України "Про адміністративні послуги" прискорить ефективне застосування управлінських технологій в діяльності центру надання адміністративних послуг. А саме варто звернути увагу на такі напрямки як:

1. Розбудова центрів адміністративних послуг в обласних центрах та містах обласного значення.

2. Створення зручних і доступних умов отримання споживачами адміністративних послуг, забезпечення наявності у відкритому доступі всієї потрібної інформації.

3. Нормативне врегулювання питань надання адміністративних послуг, зокрема:

- 3.1. Формування вичерпного переліку адміністративних послуг.

- 3.2. Формування переліку послуг для надання через центри.

- 3.3. Врегулювання Законом питання платності адміністративних послуг.

3.4. Затвердження типового положення про центр адміністративних послуг.

3.5. Визначення відповідальності за порушення законодавства в сфері надання адміністративних послуг.

4. Підвищення якості надання адміністративних послуг:

4.1. Оптимізація процесів надання послуг у сфері земельних відносин, МРЕВ, вдосконалення порядку доступу та користування державними реєстрами, вдосконалення інструкції про порядок проведення технічної інвентаризації об'єктів нерухомого майна, спрощення надання адміністративних послуг органами державної міграційної служби.

4.2. Оптимізація переліку документів, що можуть вимагатися від особи – документи особистого зберігання.

4.3. Надання послуг через центри.

5. Розбудова функціональності Всеукраїнського Порталу, наповнення його інформацією по всім адміністративним послугам та суб'єктам їх надання.

6. Розбудова сфери електронного урядування:

6.1. Врегулювання питання функціонування системи електронного цифрового підпису.

6.2. Створення інформаційної системи інформаційної взаємодії державних інформаційних ресурсів (першої черги).

7. Розширення можливостей звернення громадян:

7.1. Через звернення онлайн.

7.2. Через засоби поштового зв'язку.

Сучасне розуміння демократичної держави – не громадяни служать державі, а держава є організацією на службі у суспільства. Органи публічної влади не керують громадянами, а надають їм адміністративні послуги, тобто вчиняють різноманітні дії, спрямовані на створення умов для реалізації ними своїх прав та свобод. Сьогодні адміністративні послуги в Україні, як сфера взаємовідносин органів влади з громадянами, набувають якісно нового змісту.

#### *Література:*

1. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження

Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України : щотижневий збірник актів законодавства. – 2007. – № 7. – С. 167–170.

2. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України від 12.01.2007 № 219.

3. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. 5203-17 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

**ГРИНІВ Ірина**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри державного і муніципального управління Попович Т.М.)

## **ВЗАЄМОДІЯ РАЙОННОГО ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З СТЕЙКХОЛДЕРАМИ В ПРОЦЕСІ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Одним із стратегічних завдань адміністративної реформи є запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання адміністративних послуг. Система надання адміністративних послуг має бути організована таким чином, щоб це було зручно громадянам, потребувало мінімум часу, довідок та коштів, задовольняло потреби всіх споживачів таких послуг. Адміністративну послугу можна розглядати в двох аспектах:

а) як публічно-владну діяльність адміністративного органу, спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи;

б) як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка