

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут публічного управління
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

ЩЕРБАНЬ Марта Мирославівна

**Організація надання адміністративних послуг
жителям територіальної громади. / Organization
of providing administration services to the
residents of the territorial community**

спеціальність: 281 - Публічне управління та адміністрування
освітньо-професійна програма - Державна служба

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ДСПУАзм-21
М. М. Щербань (Бойко)

Науковий керівник:
д.е.н., професор, А. Ю. Васіна

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:

"28" листопада 20__ р.

Завідувач кафедри
М. М. Шкільняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2022

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

1.1. Сутність, види адміністративних послуг та специфіка їх надання в умовах децентралізації

Одним з аспектів формування сприятливого простору життєдіяльності громадян є створення умов для надання їм адміністративних послуг. Адміністративна послуга знаходить прояв в двох аспектах, а саме: "як публічно-владна діяльність адміністративного органу, спрямована на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи; або як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи" [23].

Ознаками публічної послуги, що дозволяють виокремити її як окремий вид діяльності органів влади, є:

- підставою для надання адміністративної послуги є заявою фізичної або юридичної особи;
- надання адміністративних послуг зорієнтоване на створення умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи. Так, найбільш типовими прикладами адміністративних послуг є різного роду діяльність щодо проведення реєстрації (суб'єкта підприємницької діяльності, майнових прав, транспортних засобів, тощо), видачі різноманітних дозволів (ліцензій) тощо;
- законодавче закріплення права на отримання особою конкретної адміністративної послуги. Відповідне повноваження (право-обов'язок) органу влади й порядок надання адміністративної послуги має закріплюватись законом. При цьому можливим є варіант законодавчого закріплення загальних умов надання адміністративної послуги, а запровадження порядку її реалізації залишається на розсуд конкретного компетентного органу;

– надання адміністративних послуг здійснюють виключно адміністративні органи через реалізацію ними владних повноважень. При цьому поняття «адміністративного органу» має чисто функціональне навантаження. Відтак «адміністративним органом» може бути будь-який суб'єкт (установа, організація незалежно від форми власності), який на виконання закону чи в порядку делегування здійснює функції публічного управління. Так, адміністративними органами у функціональному значенні є бюро технічної інвентаризації при вчиненні певних реєстраційних дій тощо.;

– результатом надання адміністративної послуги у процедурному значенні є адміністративний акт – рішення адміністративного органу, спрямоване на задоволення звернення особи. Адресатом адміністративного акту є споживач адміністративної послуги – особа, яка звернулася за послугою;

– надання адміністративних послуг зорієнтоване на створення сприятливих умов для реалізації приватними особами належних їм прав та виконання обов'язків;

– споживачі послуг мають право на свій розсуд користуватися результатами наданих їм адміністративних послуг.

Слід зауважити, що у широкому значенні до адміністративних послуг можна також віднести звернення до адміністративного органу не лише за юридичним оформленням суб'єктних прав особи, а й стосовно виконання обов'язків фізичної або юридичної особи. Так, відповідно до "вимог чинного законодавства, фізичні та юридичні особи зобов'язані періодично подавати звіти, декларації до податкових та інших «контролюючих» органів. Організація прийому таких звітів і декларацій має здійснюватися на тих самих засадах, що й надання інших адміністративних послуг" [4].

У відповідності до Закону України «Про адміністративні послуги», від 6 вересня 2012 р., "адміністративна послуга – це прийняття згідно із законом за зверненням фізичної або юридичної особи адміністративного акта,

спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання нею визначених законом обов'язків" [10].

Адміністративні послуги у вузькому розумінні – це публічні (державні та муніципальні) послуги, що надаються органами влади (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Місце адміністративних послуг у системі публічних послуг¹

1. Примітка: Складено автором самостійно.

Надання адміністративних послуг відбувається в площині суб'єктно-суб'єктних відносин, відтак відповідно до законодавства, існує суб'єкт звернення та суб'єкт надання адміністративних послуг.

Суб'єктом звернення виступає фізична особа чи юридична особа, яка звертається за адміністративними послугами. Право на отримання

адміністративної послуги, у відповідності до законодавства, має фізична особа (у тому числі ФОП) незалежно від місця проживання, крім випадків, установлених законом, та юридична особа за її місцезнаходженням або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження певного виду діяльності чи місцезнаходженням відповідного об'єкта.

Суб'єктами надання адміністративних послуг виступають органи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, а саме: органи влади, державні реєстратори; суб'єкти державної реєстрації.

Широкий спектр адміністративних послуг зумовив різні підходи до їх класифікації. Набуло поширення виокремлення критеріїв класифікації адміністративних послуг залежно від:

- змісту адміністративної діяльності;
- рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання;
- оплати (безоплатності);
- суб'єкта, що надає адміністративні послуги (табл.1.1).

Попри значну різноманітність адміністративних послуг, всі вони повинні відповідати встановленим стандартам якості.

Стандарти якості адміністративних послуг – мінімальні вимоги до надання адміністративної послуги, що мають бути забезпечені адміністративний орган, а також критерії, що дають можливість оцінити рівень задоволеності споживача її наданням.

В основу забезпечення якості адміністративних послуг важливо закласти орієнтацію на "дотримання таких критеріїв, як:

- результативність. В процесі надання адміністративної послуги орієнтиром має виступати досягнення такого результату як задоволення потреб споживача;
- простота. Вимоги, які ставляться до споживача в процесі надання адміністративної послуги мають бути обґрунтованими і простими;

– строковість, оперативність та своєчасність. Строковість означає, що послуга повинна надаватися не пізніше визначеного строку. Важливо забезпечити оперативне реагування на запит споживача послуг та своєчасність з врахування конкретних умов;

– зручність. Зручність визначається: можливістю отримання більшості адміністративних послуг в одному місці; мінімальною кількістю звертань до одержання бажаного результату; фізичну доступність; зручний графік одержання послуги; наявність різних способів звертання за послугою;

– чутливість. Орган та його працівники повинні ставитися до кожної особи як до найважливішого споживача/клієнта. Службовець, який спілкується з приватною особою, повинен роз'яснювати їй її права та обов'язки, сприяти особі в позитивному вирішенні її справи;

– рівність. Адміністративний орган повинен однаково доброзичливо ставитися до всіх споживачів адміністративних послуг;

– мінімальна (справедлива) вартість" [12].

Таблиця 1.1

Класифікація адміністративних послуг

Критерій класифікації	Види послуг
Залежно від змісту адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг	- видача дозволів; - реєстрація з веденням реєстрів, у тому числі легалізація суб'єктів; - легалізація актів, <u>нострифікація</u> та верифікація
Залежно від рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання	- адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Президента України, Кабінету Міністрів України та центральних органів виконавчої влади); - адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади); - адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли відбуваються водночас централізоване і локальне регулювання)
Залежно від форми їх реалізації	- послуги, пов'язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян (медичні послуги, послуги у сфері культури, соціального захисту, освіти та ін.); - власне адміністративні послуги, пов'язані з юридичним оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод громадян (видача свідоцтв, ліцензій)
Залежно від предмета (характеру) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів	- підприємницькі (або господарські); - соціальні; - земельні; - будівельно-комунальні; - житлові та інші види адміністративних послуг
За критерієм платності	- платні - безоплатні
Залежно від суб'єкта, який надає адміністративні послуги	- державні послуги — це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями; - муніципальні послуги — це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями

Заслуговує на увагу позиція науковців стосовно того, що "відносини органів влади та громадян в процесі надання адміністративних послуг повинні будуватися на певних універсальних принципах, а саме:

- верховенства права;
- законності;
- відкритості;
- процедурної справедливості як гарантування зваженого та неупередженого застосування права, поваги до людини, захисту її честі й гідності;
- пропорційності як вимоги щодо обмеження адміністративних дій метою;
- підконтрольності як обов'язкового внутрішнього та зовнішнього (у тому числі судового) контролю за діяльністю органів публічної влади;
- відповідальності як обов'язку кожного органу влади відповідати за свої дії та прийняті рішення перед окремою особою й суспільством загалом" [21,с.57].

Вирішення важливого питання, що стосується забезпечення загального підвищення якості надання адміністративних послуг набуває особливої актуальності і знаходиться в площині розвитку процесів децентралізації повноважень з надання адміністративних послуг на місцевий рівень публічного управління, на рівень органів місцевого самоврядування з використанням інструментарію делегування.

В контексті формування ефективної моделі публічного управління, зорієнтованої на вимоги і запити громадян, забезпечення децентралізації надання адміністративних послуг постає як одне з пріоритетних завдань. Закріплення більшості повноважень з надання адміністративних послуг за органами місцевого самоврядування формує якісно нове середовище життєдіяльності територіальної громади, нові можливості для налагодження дієвої взаємодії місцевої влади й громадськості.

Наближення в процесі децентралізації надання адміністративних послуг до споживачів, з одного боку, сприятиме запровадженню зручних порядків їх надання останнім, більш повному врахуванню їх потреб та очікувань, а з іншого боку – сформує передумови підвищення відповідальності влади, підвищення впливу громади на суб'єктів надання цих послуг.

В процесі децентралізації надання адміністративних послуг має відбуватись розширення можливостей органів місцевого самоврядування самостійно під власну відповідальність вирішувати проблеми організаційного характеру, запроваджувати ефективні механізми надання якісних публічних послуг, моніторингові системи відстеження задоволеності споживачів адміністративних послуг.

Побудова сучасних ефективних моделей надання адміністративних послуг повинна базуватись на цінностях сучасного самоврядування, серед яких визначальними є демократичність, автономність, орієнтація на запити громадськості.

Забезпечення ефективного надання якісних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам в умовах цифровізації публічного управління вимагає подальшого залучення новітніх інформаційних технологій у процеси надання адміністративних послуг, що дозволило б задовольнити потреби різних категорій споживачів послуг завдяки розширенню пропозиції послуг в електронному вигляді, надання споживачам доступу до адміністративних послуг в режимі реального часу, налагодження дієвої взаємодії між органами влади та споживачами адміністративних послуг.

Покращення якості надання послуг громадянам та юридичним особам органами місцевого самоврядування має закласти підґрунтя розвитку потенціалу територіальних громад, підвищення їх конкурентоспроможності, формування сприятливих умов життєдіяльності.

1.2. Нормативно-правова база надання адміністративних послуг жителям територіальної громади

Надання адміністративних послуг жителям територіальної громади здійснюється в чітко визначеній нормативно-правовій площині. Основу нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг жителям територіальної громади складає Закон України «Про адміністративні послуги»

[12], ухвалений парламентом 6 вересня 2012 року, яким визначається поняття адміністративної послуги, закріплюються суб'єкти надання адміністративних послуг, вводиться розмежування господарських послуг і владних повноважень у сфері надання адміністративних послуг.

В контексті закріплення основних вимог до регулювання надання адміністративних послуг, Законом визначено, що "виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, встановлюються:

- найменування адміністративної послуги та підстави для її одержання;
- суб'єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги;
- перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- платність або безоплатність надання адміністративної послуги;
- граничний строк надання адміністративної послуги;
- перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги" [12].

На забезпечення доступності для споживачів якісних адміністративних послуг зорієнтовані положення Закону, що стосуються інформування споживачів про адміністративні послуги (ст. 6); встановлення вимог щодо якості надання адміністративних послуг (ст. 7); формування інформаційної і технологічної картки адміністративної послуги (ст. 8); закріплення порядку надання адміністративних послуг (ст. 9); строки надання адміністративних послуг (ст. 10); встановлення плати за надання адміністративних послуг (ст. 11).

Позитивними проривними положеннями цього Закону "можна назвати: закріплення обов'язку органів місцевого самоврядування та районних державних адміністрацій утворювати центри надання адміністративних послуг (ЦНАП);

встановлення законодавчої заборони вимагати документи та інформацію, якою вже володіють суб'єкти надання адміністративних послуг, або яку вони можуть отримати самотійно;

закріплення внутрішніх процедур надання адміністративної послуги на основі запровадження технологічних карток послуг, інформування споживачів реалізуючи обов'язок широкого інформування з використанням інформаційних карток адміністративних послуг;

введення уніфікованого поняття «адміністративний збір» як плати за адміністративні послуги;

встановлення гарантування мінімальної кількості годин прийому суб'єктів звернень;

запровадження інституту адміністратора центру надання адміністративних послуг;

визначення механізму взаємодії центрів надання адміністративних послуг з адміністративними органами, функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також надання адміністративних послуг шляхом використання засобів телекомунікації під час надання адміністративних послуг" [12].

До вагомих положень цього Закону належить закріплення статусу центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) як організаційної форми надання адміністративних послуг, яка дозволяє в одному приміщенні отримати максимально можливу кількість адміністративних послуг.

Відповідно до Закону, центри створюються Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією; міською, селищною, сільською радою.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» Пп. 4 п. б ч. 1 ст. 27 [15] в частині делегованих повноважень передбачає, що органи місцевого самоврядування здійснюють організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг.

Формування ефективної системи адміністративних послуг значною мірою детермінується процесами реалізації реформи місцевого самоврядування, яка зорієнтована на створення й підтримки повноцінного життєвого середовища для громадян, надання високоякісних та доступних публічних послуг, задоволення інтересів громадян у сферах життєдіяльності на відповідній території.

Ухваленим у 2015 р. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» [34] передбачено делегування органам місцевого самоврядування відповідного рівня повноважень щодо надання базових адміністративних послуг. "Завданням реформи в цій сфері є надання публічних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення територіальної доступності, що передбачає надання послуг на території громади, де проживає особа" [10].

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» [24] закріпив інституційні передумови забезпечення доступності та належної якості публічних послуг на основі оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади за принципами субсидіарності і децентралізації, удосконалення процедур та механізмів надання адміністративних послуг. Цим Законом "до повноважень органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій віднесено надання тих адміністративних послуг, що користуються найбільшим попитом у жителів територіальних громад" [10]; спрощено процедуру отримання інформації з Державного земельного кадастру через закріплення права на надання такої інформації за посадовими особами органів місцевого самоврядування, у тому числі й адміністраторами ЦНАП; переглянуто окремі процедури реєстрації місця проживання.

Для належної організації роботи центрів Кабінетом Міністрів України прийнято такі нормативні акти: Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного Положення про центр надання адміністративних послуг» [22]; Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» [23]; Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [24]; Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» [25] тощо.

На удосконалення механізму надання адміністративних послуг зорієнтований Закон України «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» [26] від 03.11.2020 р. № 943-IX, який закріплює порядок функціонування ЦНАП при районних державних адміністраціях та при органах місцевого самоврядування. Цим законодавчим актом органам місцевого самоврядування надано виключні повноваження на створення ЦНАП, розширено можливості реалізації потенціалу децентралізації та забезпечення прав громадян на отримання якісних адміністративних послуг.

На спрямування підприємницької ініціативи громадян через надання адміністративних послуг у дозвільній сфері зорієнтований Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [38], яким закріплено, що "дозвільна система у сфері господарської діяльності – це сукупність урегульованих законодавством відносин, які виникають між дозвільними органами, адміністраторами та суб'єктами господарювання у зв'язку з видачею документів дозвільного характеру, переоформленням, анулюванням документів дозвільного характеру" [38].

Цим Законом визначено, що дозвільні органи виступають суб'єктами надання адміністративних послуг і уповноважені видавати "документ дозвільного характеру – дозвіл, висновок, рішення, погодження, свідоцтво,

інший документ в електронному вигляді (запис про наявність дозволу, висновку, рішення, погодження, свідоцтва, іншого документа в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань), який дозвільний орган зобов'язаний видати суб'єкту господарювання у разі надання йому права на провадження певних дій щодо здійснення господарської діяльності або видів господарської діяльності та/або без наявності якого суб'єкт господарювання не може проваджувати певні дії щодо здійснення господарської діяльності або видів господарської діяльності" [38]. Положення даного Закону сприяють використанню адміністративних послуг як форми здійснення регулюючого впливу на підприємницький сектор територіальних громад.

Надання адміністративних послуг у сфері у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно регламентується Законом України "Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень" [39]. Законом визначено, що "державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (далі - державна реєстрація прав) - офіційне визнання і підтвердження державою фактів набуття, зміни або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних відомостей до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно" [39]. Державній реєстрації, згідно Закону, підлягає широкий спектр майнових прав (рис.1.1), що визначає певний перелік адміністративних послуг.

Речові права та їх обтяження, що підлягають державній реєстрації
- право власності та право довірчої власності як спосіб забезпечення виконання зобов'язання на нерухоме майно, об'єкт незавершеного будівництва, право довірчої власності як спосіб забезпечення виконання зобов'язання на майбутній об'єкт нерухомості
- речові права на нерухоме майно, похідні від права власності: право користування (сервітут); право користування земельною ділянкою для сільськогосподарських потреб (емфітевзис); право забудови земельної ділянки (суперфіцій); право господарського відання; право оперативного управління; право постійного користування та право оренди (суборенди) земельної ділянки; право користування (найму, оренди) будівлею або іншою капітальною спорудою (їх окремою частиною), що виникає на підставі договору найму (оренди) будівлі або іншої капітальної споруди (їх окремої частини), укладеного на строк не менш як три роки; право довірчої власності на отриманий в управління об'єкт нерухомого майна, об'єкт незавершеного будівництва, майбутній об'єкт нерухомості; інші речові права відповідно до закону
- обтяження речових прав на нерухоме майно, об'єкт незавершеного будівництва, майбутній об'єкт нерухомості: заборона відчуження та/або користування; арешт; іпотека; вимога нотаріального посвідчення договору, предметом якого є нерухоме майно, встановлена власником такого майна; податкова застава, предметом якої є нерухоме майно, об'єкт незавершеного будівництва, майбутній об'єкт нерухомості; обтяження гарантійної частки будівництва об'єкта нерухомого майна ; обтяження спеціального майнового права на неподільний об'єкт незавершеного будівництва/майбутній об'єкт нерухомості на користь особи, яка сплатила частково ціну майбутнього об'єкта нерухомості; обтяження спеціального майнового права на неподільний об'єкт незавершеного будівництва/майбутній об'єкт нерухомості, спеціальне майнове право на який зареєстровано за особою, яка сплатила частково ціну такого об'єкта, на користь замовника будівництва/девелопера будівництва.

Рис.1.1. Речові права та їх обтяження, що підлягають державній реєстрації [39].

Регламентування процедур надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб різних організаційно-правових форм та форм власності, а також громадських формувань без статусу юридичної особи, та фізичних осіб - підприємців забезпечує Закон України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань" [40].

Згідно Закону результатом надання адміністративної послуги є "виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань – документ в електронній або у паперовій формі, який формується за результатами проведення реєстраційних дій і містить відомості про юридичну особу або її відокремлений підрозділ, фізичну особу-підприємця (у тому числі про взяття на облік в органах державної статистики та податкових органах, видачу ліцензії та документів дозвільного характеру) або громадське формування, що не має статусу юридичної особи, а також про проведену реєстраційну дію" [40].

Для формування стабільного інституційного середовища забезпечення доступності до адміністративних послуг в сфері реєстрації підприємницької діяльності важливим є закріплення Законом підходів до формування Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань як єдиної інформаційної системи, що забезпечує збір, накопичення, обробку, захист та надання інформації про юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадські формування. В цьому контексті набули законодавчого оформлення питання:

- програмного забезпечення Єдиного реєстру в орієнтації на є його сумісність і взаємодію з іншими інформаційними системами та мережами;
- функціонального навантаження порталу електронних сервісів;
- структури відомостей Єдиного державного реєстру;
- порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру;
- встановлення порядку оприлюднення результатів надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації;
- закріплення механізму проведення державної реєстрації;
- встановлення вимог до документів, що подаються для державної реєстрації.

У контексті вироблення підходів до удосконалення сфери надання адміністративних послуг науковцями акцентується увага на необхідності

подальшого розвитку законодавчо-нормативного забезпечення за такими напрямками як: "розробка, затвердження та застосування адміністративних процедур; перегляду розмірів адміністративного збору; розвиток електронних сервісів, у тому числі он-лайн; надання "комплексних адміністративних послуг" " [40].

На формування ефективної системи надання адміністративних послуг, в контексті реалізації засад сервісної держави зорієнтований Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» від 04.09.2019р.№647/2019 [41].

Розвитку процесів діджиталізації сфери адміністративних послуг мають сприяти заходи, окреслені Постановою Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 04.12.2019 р. № 1137; Постановою Кабінету Міністрів України "Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Міністерства цифрової трансформації» [23] від 05.02.2020р.№123.

Прийнятий 03.11.2020 р. Закон України «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» [29] закріпив положення, за якими ЦНАП територіальних громад надаватимуть усі адміністративні та інші публічні послуги органів місцевого самоврядування, територіальних органів центральних органів виконавчої влади.

Слід зазначити, що нормативно-правова база надання адміністративних послуг жителям територіальних громад загалом сформована, вона знаходиться у постійному розвитку, виходячи з орієнтації на постійне удосконалення якості адміністративних послуг з врахуванням запитів споживачів та тенденцій діджиталізації системи публічного управління.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

2.1 Оцінка організаційного забезпечення надання адміністративних послуг жителям територіальної громади

Формування сприятливого середовища життєдіяльності для громадян значною мірою визначається організацією надання адміністративних послуг. Організація надання адміністративних послуг жителям територіальної громади залежить від характеристики останньої.

Бережанська міська територіальна громада є великою громадою, до складу якої входить 21 населений пункт – місто Бережани і 20 сіл. Найбільша віддаленість населеного пункту від центру територіальної громади м. Бережан складає 20,5 км. На території Бережанської міської територіальної громади проживає 26592 людини.

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг жителям Бережанської міської територіальної громади здійснюється у відповідності до Закону України від 03.11.2020 року №943 «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 у електронній формі» [21], яким закріплено вимоги до міських та селищних рад, що здійснюють свої повноваження в населених пунктах – адміністративних центрах районів, незалежно від кількості жителів територіальної громади утворити центри надання адміністративних послуг.

Законом України «Про адміністративні послуги» (ст. 12) закріплено, "що центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону" [20].

У відповідності до вимог Закону [20], рішенням сесії Бережанської міської ради від 28.05.2020 року №1721 було створено відділ «Центр надання адміністративних послуг» та затверджено положення про нього.

Положенням про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради [38] визначено, що "відділ «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради є структурним підрозділом Бережанської міської ради без статусу юридичної особи, в якому надаються адміністративні послуги згідно з визначеним Переліком" [38] та закріплено його сновні завдання (рис.2.1).

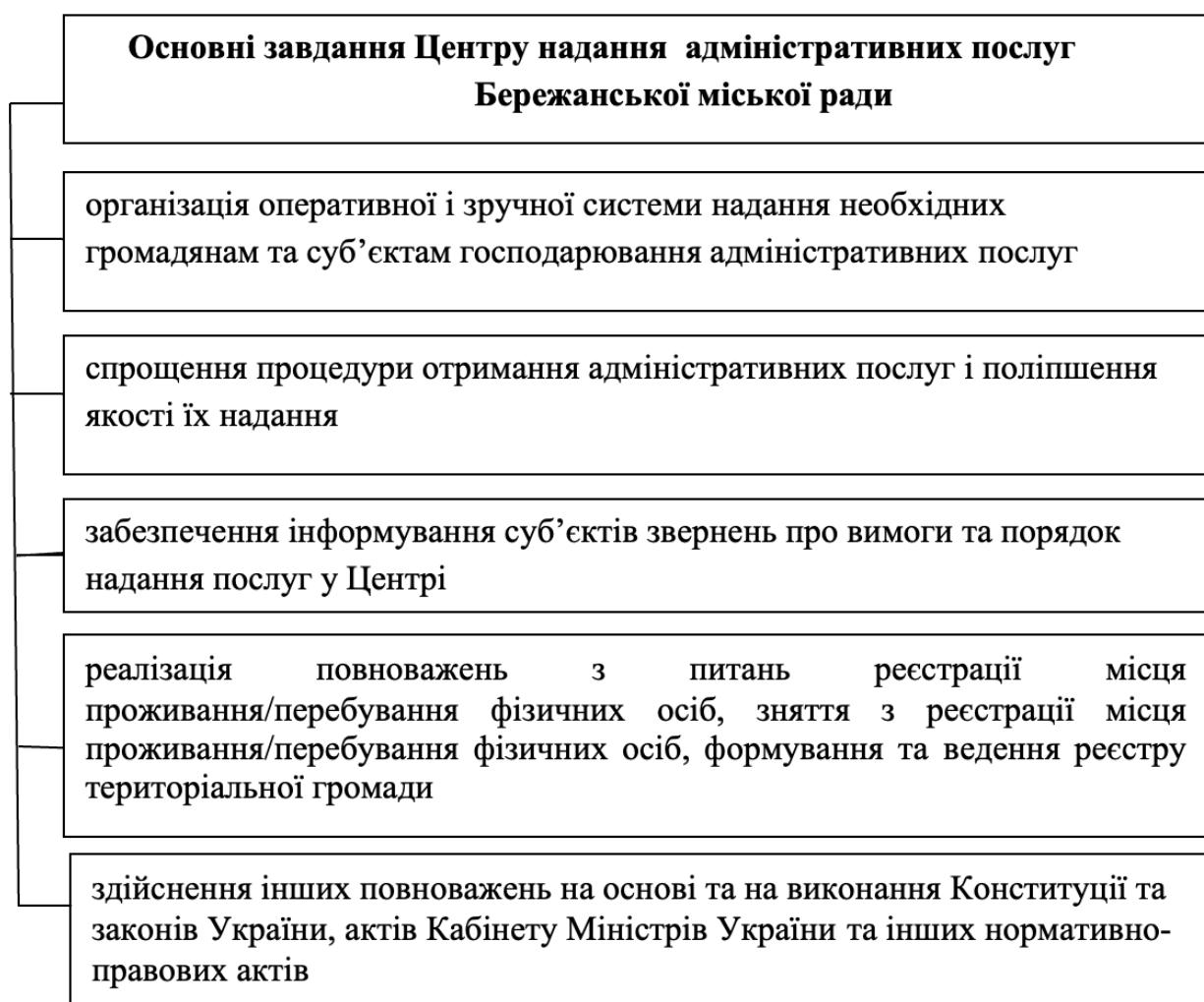


Рис. 2.1 Основні завдання Центру надання адміністративних послуг Бережанської міської ради.

Центр забезпечує надання адміністративних послуг жителям Бережанської територіальної громади в такі два способи:

- через налагодження взаємодії адміністратора із суб'єктами надання адміністративних послуг;
- створення умов для одержання фізичними і юридичними особами адміністративних послуг, що надаються безпосередньо суб'єктами їх надання.

Бережанською міською радою затверджено перелік адміністративних послуг з 243 найменувань, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» (додаток 1).

Проведені дослідження дозволили виокремити такі основні види адміністративних послуг, які надаються Центром:

- реєстрація актів цивільного стану;
- реєстрація/ зняття з реєстрації мешканців;
- адміністративні послуги соціального характеру;
- паспортні послуги;
- послуги, що стосуються інших питань місцевого значення (містобудування, благоустрій, житло, земельні тощо);
- реєстрація нерухомості;
- реєстрація бізнесу, громадських формувань та об'єднань;
- адміністративні послуги щодо вирішення земельних питань;
- видача документів дозвільного характеру;
- реєстрація транспортних засобів та видача посвідчення водія;
- послуги державної інспекції архітектури та містобудування України.

Центром надання адміністративних послуг Бережанської міської ради також надаються цілий ряд послуг, що прирівнюються до адміністративних, а саме:

- надання витягів з Державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців і громадських формувань;
- надання інформаційних довідок з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

- надання копій, дублікатів документів у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт" [39].

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» здійснює свою діяльність за принципом «єдиного вікна», тобто прийом документів та видача результатів послуг здійснюється виключно через адміністраторів ЦНАПу.

Основу організаційного забезпечення надання адміністративних послуг жителям досліджуваної територіальної громади складає організаційна структура Центру надання адміністративних послуг. Наявність структури – невід'ємний атрибут усіх реально існуючих систем, у тому числі організаційних, до яких і належать відділ «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради (рис. 2.1).

Організаційну структуру Центру надання адміністративних послуг затверджує Бережанська міська рада і до неї входять:

- начальник відділу;
- головний спеціаліст;
- спеціаліст 1 категорії;
- п'ять адміністраторів.

Основні функції з організації надання адміністративних послуг жителям територіальної громади здійснює керівник Центру – начальник відділу, який у відповідності до закріплених повноважень забезпечує:

- загальне керівництво діяльністю Центру з окресленням обов'язків та сфер відповідальності працівників;
- організацію роботи Центру, у тому числі і стосовно налагодження співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг, визначення підходів щодо удосконалення діяльності Центру;
- налагодження відносин Центру з іншими установами та організаціями;
- координацію діяльності працівників Центру, організацію інформаційного забезпечення його роботи;

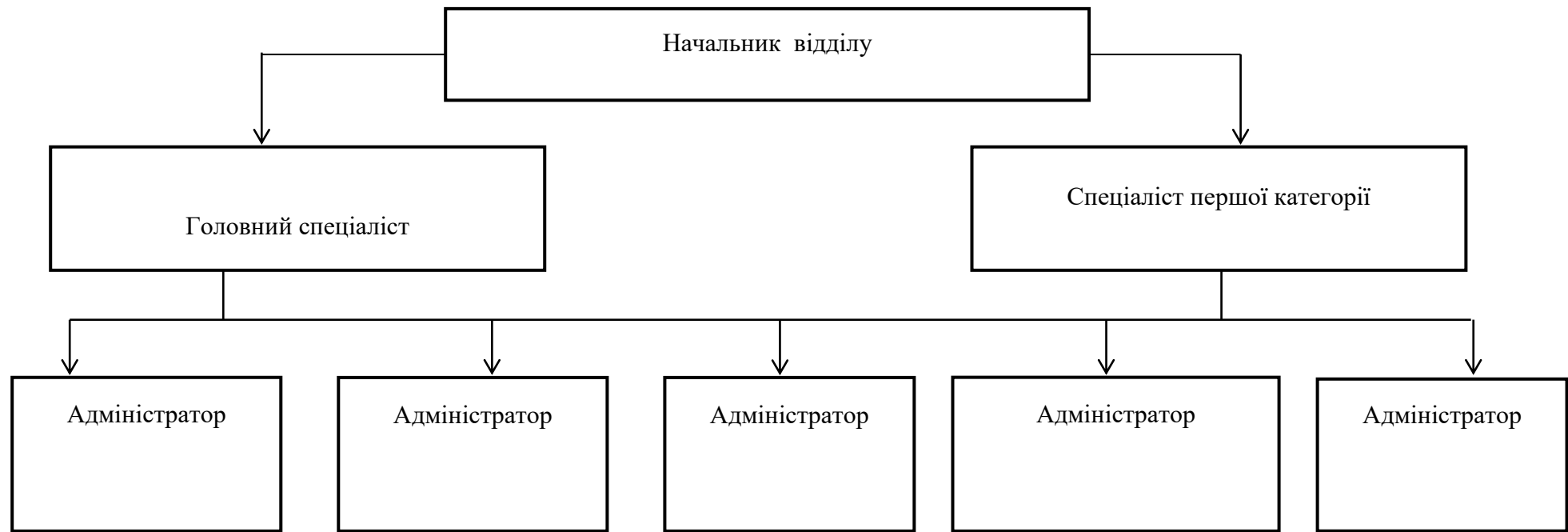


Рис. 2.1 Організаційна структура відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради

- створення належного середовища для роботи Центру, його матеріально-технічного забезпечення;
- дотримання виконання законодавчо-нормативних актів у роботі Центру;
- планування роботи Центру і вироблення пропозицій щодо підвищення якості надання адміністративних послуг;
- перегляд і оновлення нормативно-інструктивних матеріалів, що визначають діяльність працівників відділу тощо .

Для отримання адміністративної послуги громадяни та юридичні особи звертаються до адміністратора Центру, який у відповідності до закріплених повноважень забезпечує: "надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо адміністративних послуг, які можна отримати в Центрі; прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення реєстрації заяв по поданих документах та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг; видачу або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг; організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання; здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень; надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом" [34].

Чітка організація роботи Центру визначається добре організованою роботою адміністраторів, які мають іменні печатки, що дає їм можливість оперативно посвідчувати власним підписом і печаткою документи, витяги з реєстрів, інші дані, що необхідні для надання адміністративної послуги.

Адміністратор організовує процес надання адміністративних послуг, через забезпечення взаємодії з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування в питаннях одержання від них документів та

інформації, необхідної для надання адміністративних послуг; погодження документів в органах державної влади, інших органах місцевого самоврядування, отримання їхніх рішень з метою надання адміністративної послуги без залучення споживача послуги; здійснення впливу на усунення відхилень в термінах надання адміністративних послуг; наведення пропозицій щодо удосконалення роботи Центру.

З метою забезпечення належної організації надання адміністративних послуг у відповідності до розпорядження Кабінету Міністрів України від 02.06.2022 року за № 574 «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів»[35], яким встановлюється єдиний підхід до забезпечення територіальної доступності центру надання адміністративних послуг та його підрозділів, а також віддалених робочих місць адміністраторів.

Так, методичними рекомендаціями визначено, що відстань до місця надання адміністративних послуг повинна становити не більше 14 кілометрів, а у випадку визначення територіальної доступності за критерієм затрат часу на дорогу до нього – не більше 30 хвилин при наявності транспортної інфраструктури.

Центр надання адміністративних послуг Бережанської міської ради знаходиться у адміністративному центрі територіальної громади м. Бережани і відстань до нього з шести населених пунктів громади більша за нормативно встановлену. Населеними пунктами Бережанської міської територіальної громади, які розташовані на відстані, більшій за 14 км від центру громади, в якому знаходиться Центр надання адміністративних послуг, є села: с. Біще, с. Поручин, с. Залужжя, с. Урмань, с. Краснопуца, с. Пліхів.

З віддалених населених пунктів територіальної громади тільки у с. Урмань, яке розміщено на відстані 15,7 км від центру громади, чисельність жителів переважає 500 осіб (реально складає 544 осіб), що, у відповідності до

методичних рекомендацій, дає підстави для створення у цьому селі віддаленого робочого місця адміністратора.

Проведені дослідження дозволяють зробити висновок про загалом належне організаційне забезпечення надання адміністративних послуг жителям Бережанської територіальної громади. При цьому, керівництву Центру адміністративних послуг доцільно розробити пропозиції з подальшим затвердженням їх на сесії міської ради стосовно запровадження механізму покращення доступності до адміністративних послуг жителів найбільш віддалених населених пунктів громади з врахуванням чисельності їх населення та територіального розміщення.

Бережанська міська рада в рамках реалізації повноважень щодо забезпечення доступності жителів територіальної громади до адміністративних послуг, повинна взяти на себе ініціативу й відповідальність стосовно покращення забезпеченості адміністративними послугами населення віддалених сіл громади, оскільки вирішення даного питання з орієнтацією на критерії, наведені в Методичних рекомендаціях [34], з врахуванням демографічної ситуації в цих селах є неможливим з огляду на те, що "територіальний підрозділ утворюється у населеному пункті, територія якого включена до складу території сільської, селищної, міської територіальної громади, який розташований на відстані більше ніж 14 кілометрів до центру та має кількість населення не менше ніж 10 тис. осіб. Віддалене робоче місце адміністратора утворюється в населеному пункті, територія якого включена до складу території сільської, селищної, міської територіальної громади, який розташований на відстані більше ніж 14 кілометрів до центру та має кількість населення не менше ніж 500 осіб" [34]. Тому перед досліджуваним органом місцевого самоврядування постає виклик виробити власну модель забезпечення доступності жителів сіл громади до адміністративних послуг.

2.2. Організаційно-інформаційний супровід надання адміністративних послуг жителям територіальної громади

Передумови забезпечення якісного надання адміністративних послуг жителям Бережанської міської територіальної громади значною мірою знаходяться в площині здійснення належного організаційно-інформаційний супроводу їх надання.

Базові положення формування організаційних умов та інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг жителям досліджуваної територіальної громади закріплені Регламентом відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради [42], яким визначені принципи-орієнтири надання послуг (рис. 2.3)



Рис. 2.3. Принципи надання адміністративних послуг відділом «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради

Проведені дослідження показали, що в Центрі надання адміністративних послуг Бережанської міської ради створені сприятливі організаційні умови для

надання адміністративних послуг жителям територіальної громади. Це досягається за рахунок:

- чіткої орієнтації діяльності Центру на дотримання законів України, актів Президента України і органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

- дотримання вимог до приміщення, в якому знаходиться я центр, що знаходить прояв у таких аспектах як:

 - розміщення Центру в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою;

 - наочне інформування жителів громади про місцезнаходження Центру та графік його роботи, який затверджений Бережанською міською радою;

 - належним чином облаштований вхід до приміщення центру, з врахуванням запитів людей з різними потребами;

 - облаштована санітарна кімната з урахуванням потреб людей з обмеженими можливостями;

 - виділена відкрита частина приміщення Центру, яка пристосована для здійснення прийому, проведення консультування, надання інформації та обслуговування споживачів адміністративних послуг працівниками центру;

 - забезпечення споживачам адміністративних послуг безперешкодного доступу до спеціально облаштованих зон: сектору прийому; сектору інформування; сектору очікування; сектору обслуговування;

 - створення сприятливих умов для роботи працівників Центру шляхом відокремлення спеціального приміщення, призначеного для опрацювання документів, пошти та проведення попереднього запису споживачів адміністративних послуг на прийом до адміністраторів з використанням різних засобів телекомунікації за допомогою різних засобів телекомунікації.

Інформаційний супровід надання адміністративних послуг розпочинається вже в секторі прийому при вході в приміщення центру, де здійснюється загальне інформування та консультування споживачів послуг з питань роботи центру.

Ознайомлення потенційних споживачів адміністративних послуг з порядком та умовами їх надання здійснюється в обладнаному в Центрі секторі інформування, де з використанням спеціального унаочнення – інформаційних стендів та інформаційних терміналів наводиться вичерпна інформація, необхідна для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштований також комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету, з а с о б а м и для заповнення споживачами адміністративних послуг необхідних документів.

З метою налагодження зворотного зв'язку з споживачами послуг, надання ними зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг у секторі інформування Центру надання адміністративних послуг Бережанської міської ради облаштовано спеціальну скриньку, а також розміщено книгу відгуків та пропозицій.

На інформаційних терміналах в секторі інформування розміщена вся інформація, необхідна для споживачів адміністративних послуг, а саме інформація, що "стосується:

- найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб- сайту, електронної пошти;
- графіку роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- переліку адміністративних послуг, які надаються через центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строків надання адміністративних послуг;
- бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжних реквізитів для оплати платних адміністративних послуг;
- супутніх послуг, які надаються в приміщенні центру;
- прізвища, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами;
- користування автоматизованою системою керування чергою;

- положення про центр;
- регламент центру;
- графіку прийому громадян посадовими особами органу місцевого самоврядування, що утворив центр"[42].

Сектор очікування Центру досліджуваного органу місцевого самоврядування облаштовано столами та стільцям на 10 посадкових місць, автоматизованою системою керування чергою.

Сприятливі організаційні умови надання адміністративних послуг забезпечуються також через створення в приміщенні Центру можливостей для оплати споживачами послуг адміністративного збору через розміщення банкоматів та платіжних терміналів, програмно-технічних комплексів самообслуговування.

Партнерська атмосфера надання адміністративних послуг формується завдяки розміщенню в секторі обслуговування відкритих робочих місць, що сприяє налагодженню дієвої взаємодії споживачів послуг та адміністраторів.

Для швидкості і зручності обслуговування споживачів адміністративних послуг робочі місця адміністраторів розділені за принципом прийому та видачі документів. Робочі місця адміністраторів для прийому відвідувачів обладнана інформаційними табличками із зазначенням номера місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

До позитивних чинників формування сприятливого організаційного середовища надання адміністративних послуг жителям Бережанської міської територіальної громади також належить просторе приміщення Центру, в якому загальна площа секторів очікування та обслуговування складає 64 метри квадратні. Така площа дозволяє створити зручні і комфортні умови для надання адміністративних послуг жителям територіальної громади.

Перелік адміністративних послуг, що надаються в центрі, розміщений у доступному та зручному для ознайомлення місці, в інформаційному секторі на інформаційному терміналі.

Для кращого сприйняття й орієнтуванні суб'єктів звернення адміністративні послуги в переліку наводяться в розрізі основних видів: за аспектами життєвих ситуацій споживачів послуг; за сферами правовідносин; за суб'єктами надання адміністративних послуг.

Бланки заяв, необхідні для здійснення замовлення адміністративних послуг, та взірці їх заповнення розміщені на стендах та стелажах із вільним доступом до них громадян, а також на веб-сайті центру.

В Центрі надання адміністративних послуг Бережанської міської ради створені умови для забезпечення вільного доступу особам з інвалідністю до всієї інформації, з питань надання адміністративних послуг, шляхом розміщення інформаційних буклетів на стендах, інших інструктивних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

Позитивною практикою роботи Центру стосовно організації надання адміністративних послуг є укладення домовленостей із суб'єктами надання адміністративних послуг щодо їхньої участі у роботі Центру щодо надання додаткових розширених консультацій суб'єктам звернень.

Зі всією інформацією, що стосується надання конкретної адміністративної послуги, суб'єкти звернень можуть ознайомитись при перегляді інформаційних карток адміністративних послуг (рис. 2.4).

Керівництво Центру постійно взаємодіє з суб'єктами надання адміністративних послуг і вносить їм пропозиції щодо доцільності внесення змін та доповнень до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг. Між Центром Бережанської міської ради та суб'єктами надання адміністративних послуг налагоджені чіткі комунікативні зв'язки в питаннях оперативного внесення змін в інформаційні картки у зв'язку із змінами у законодавстві.

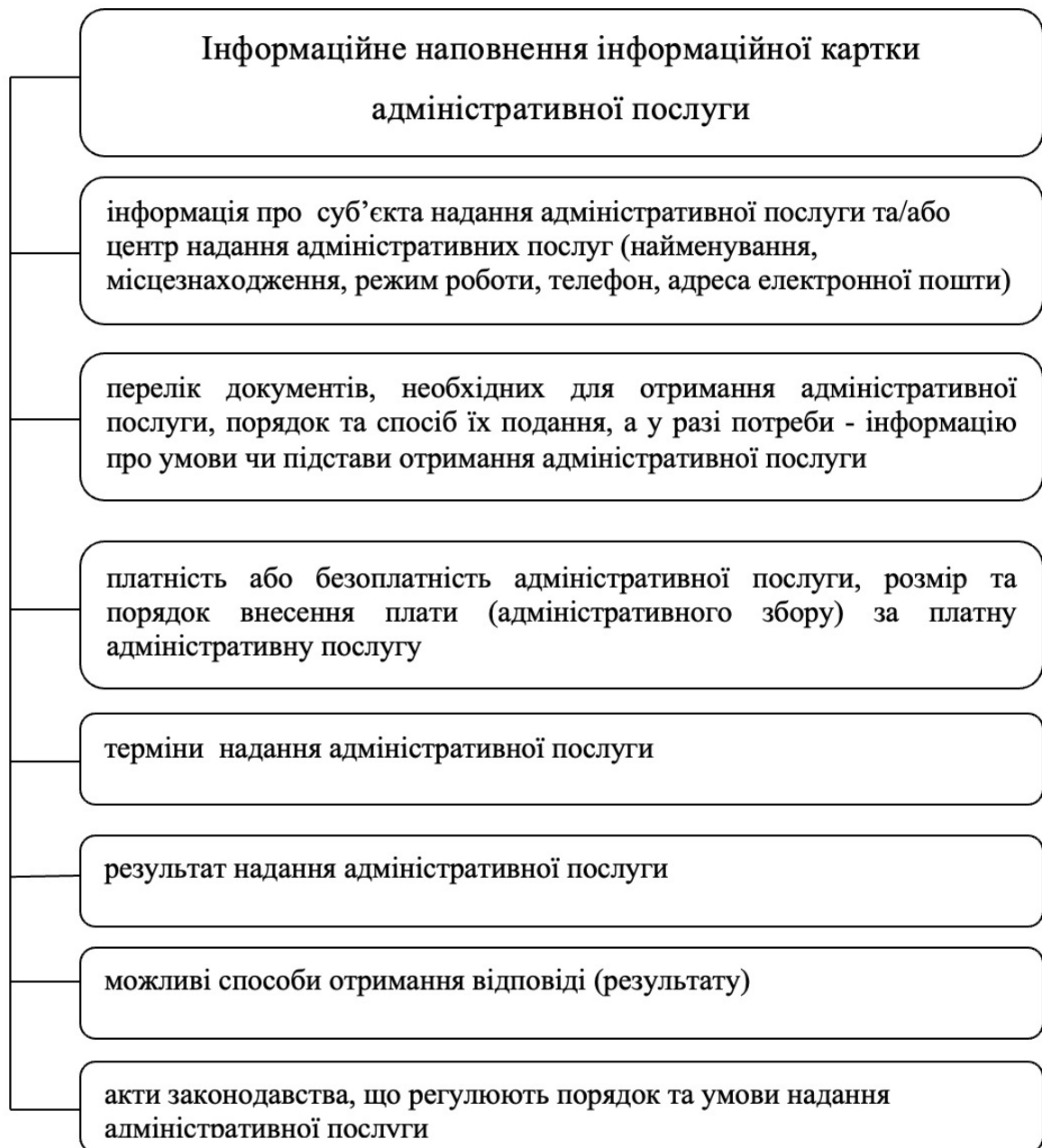


Рис. 2.4. Інформаційне наповнення інформаційної картки адміністративної послуги.

Надання адміністративних послуг Центром здійснюється з використанням ресурсів таких реєстрів :

- Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- Реєстру територіальних громад ;

- Державного земельного кадастру ;
- Державного реєстру актів цивільного стану;
- функції «Є Малятко» (комплексна послуга);
- Реєстру «Соціальна громада».

ЦНАП Бережанської міської ради забезпечується постійне розміщення інформаційних карток адміністративних послуг, після представлення їх суб'єктом надання, на офіційному веб-сайті та у секторі прийому суб'єктів звернень Центру.

Поряд з інформаційними картками розміщується технологічна картка адміністративної послуги, яка містить інформацію про етапи та порядок надання адміністративної послуги (рис. 2.5).

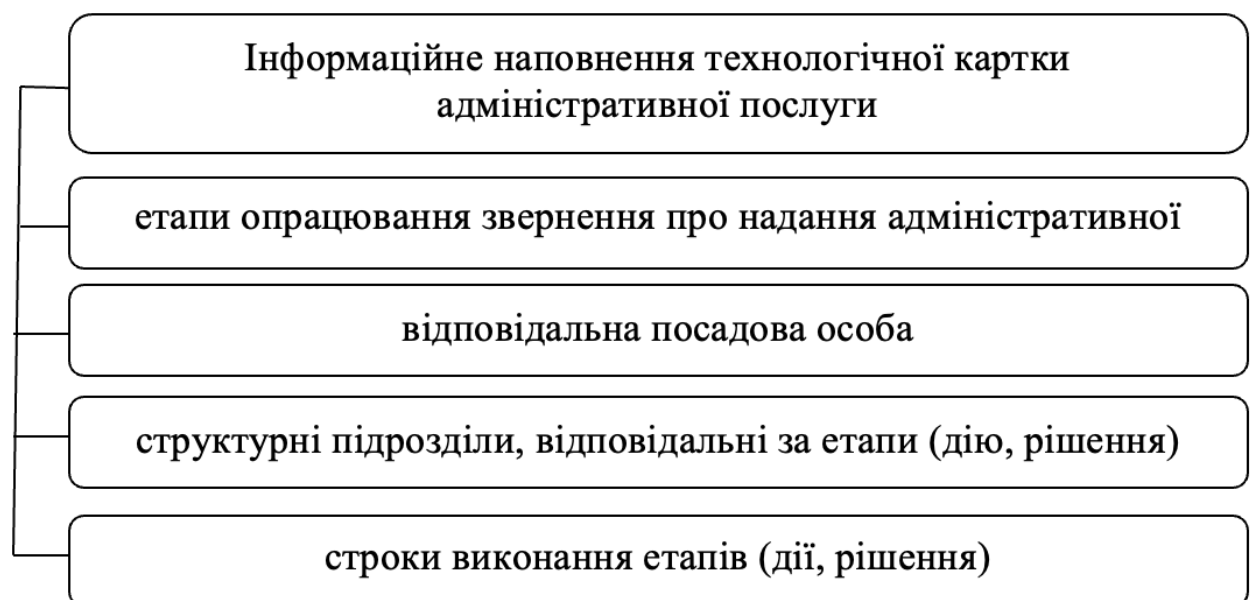


Рис. 2.5. Інформаційне наповнення технологічної картки адміністративної послуги.

З метою покращення інформаційного супроводу надання адміністративних послуг у Центрі Бережанської міської ради спеціаліст Центру надає допомогу споживачам послуг у користуванні інформаційними терміналами, здійснює консультування стосовно загальних питань роботи центру, внесення плати за надання платних адміністративних послуг, платіжних реквізитів для сплати адміністративного збору, порядку прийому

суб'єктів звернення, іншу інформацію, яка необхідна до того, як суб'єкт звернення потратить на прийом до адміністратора.

В процесі інформування спеціаліст також наголошує на інформації, яка може бути одержана суб'єктом звернення із офіційного сайту Центру, який постійно оновлюється і містить актуальну інформацію з питань роботи ЦНАПу.

Для забезпечення зручності, чіткості, оперативності надання адміністративних послуг у Центрі Бережанської міської ради використовується автоматизована система керування чергою, яка дозволяє суб'єкту звернення для відвідування адміністратора центру пройти реєстрацію з використанням терміналу в такій системі, отримати відповідний номер у черзі та очікувати час прийому адміністратором. Автоматизована черга також передбачає персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення, здійснення попереднього запису громадян на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

Жителі Бережанської міської територіальної громади мають можливість подати заяву та інші документи, необхідні для одержання адміністративної послуги, та отримати документи з результатом надання адміністративної послуги виключно в ЦНАПі Бережанської міської ради. При цьому "прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом. Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом" [42].

У Центрі створені можливості для подання вхідного пакету документів для одержання адміністративної послуги суб'єктом звернення особисто, через законного представника, через поштове відправлення, а також з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку. "Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з

ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування" [42].

Проведені дослідження свідчать, що ЦНАП Бережанської міської ради забезпечується чітке дотримання процедури надання адміністративних послуг жителям територіальної громади на всіх етапах, пов'язаних з: одержанням інформації про порядок надання адміністративних послуг; подання заяви; подання вхідного пакету документів; опрацювання вхідного пакету документів; передачею вихідного пакета документів суб'єктові звернення. Належне здійснення організаційно-інформаційного супроводу надання адміністративних послуг забезпечує їх доступність для жителів Бережанської територіальної громади.

2.3. Аналіз рівня якості надання адміністративних послуг жителям територіальної громади

Пріоритетним завданням функціонування Центру надання адміністративних послуг Бережанської міської ради є підвищення якості надання послуг жителям Бережанської територіальної громади.

ЦНАП пропонує жителям досліджуваної територіальної громади 239 видів адміністративних послуг на основі оновлених інформаційні та технологічні картки, форми заяв.

У жителів Бережанської територіальної громади найбільшим попитом користуються такі види адміністративних послуг як:

- державна реєстрація фізичних та юридичних осіб;
- державна реєстрація речових та майнових прав;
- вирішення земельних та архітектурних питань;
- призначення матеріальної допомоги;
- одержання актів обстеження житлово-побутових умов;
- соціальні послуги;
- реєстрація/зняття з реєстрації;
- реєстрація актів цивільного стану тощо.

Також в приміщенні ЦНАПу безпосередньо надаються послуги посадовими особами міської ради стосовно видачі довідок з різноманітних питань.

За січень - грудень 2021 року фізичні та юридичні особи, які звернулися за отриманням адміністративних послуг до ЦНАП Бережанської міської ради, сплатили до бюджету територіальної громади 452 тисяч 527,5 грн., що на 86 тисяч 100 гр. більше ніж 2020р. До державного бюджету споживачами адміністративних послуг Бережанської територіальної громади було сплачено 34 тисяч 310 грн.

Належна організація надання адміністративних послуг в ЦНАП зумовила значну оптимізацію затрат часу на їх надання. Так затрати часу на отримання послуг, які надаються у ЦНАПі становить:

- для адміністративних послуг МВК близько 10-15 хвилин;
- державна реєстрація (внесення змін до відомостей) юридичної особи – 15-20 хвилин враховуючи сканування документів;
- державна реєстрації прав на нерухоме майно – 20 хвилин враховуючи сканування документів.

В середньому в день відвідуваність центру складає 50-60 осіб.

Упродовж 2021 року жителям Бережанської міської територіальної громади ЦНАП-м надано 23371 консультацій та 21516 адміністративних послуг, з них:

- 13943 адміністративні послуги надані Бережанською міською радою (сесія, виконком, реєстрація та зняття громадян, довідки тощо);
- 2394 у сфері державної реєстрації;
- 27 Головним територіальним управлінням юстиції;
- 2292 відділом Головного Управління Держгеокадастру у Тернопільській області.

На офіційному веб-сайті Бережанської міської ради здійснюється постійне оновлення інформації щодо роботи ЦНАПу, де кожен бажаючий може знайти інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються

через ЦНАП і простежити базові умови їх якісного надання.

В напрямку удосконалення механізму надання адміністративних послуг та підвищення їх якості ЦНАП у 2021 році було реалізовано комплекс заходів, що стосувались:

- завершення участі у третій фазі впровадження Програми «U-LEAD з Європою» в частині модернізації ЦНАПУ, що дозволило оновити комп'ютерну техніку, меблі, запровадити електронну чергу, запровадити програму «Вулик» для удосконалення організації системи документообігу;
- введення в експлуатацію установки з виготовлення посвідчення громадянина України та посвідчення для виїзду за кордон, а також спеціального обладнання для виготовлення посвідчень водія транспортного засобу в результаті участі у програмі «Підтримки реалізації комплексної реформи державного управління».

Це дало можливість Центру збільшити перелік адміністративних послуг з 211 до 239, надавати адміністративні послуги крім населення Бережанської територіальної громади також жителям інших територіальних громад Тернопільської області.

Проведені дослідження показали, що в контексті підвищення якості надання адміністративних послуг жителям Бережанської міської територіальної громади Центром реалізується комплекс робіт в напрямі:

- подальшого удосконалення організації роботи щодо запровадження видачі закордонних біометричних паспортів, видачі ID –картки для громадян України та посвідчень водія;
- збільшення пропускної здатності ЦНАПУ;
- удосконалення процедур надання адміністративних послуг;
- забезпечення надання адміністративних послуг у найкоротші строки та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- підвищення відкритості та інформаційної доступності всіх адміністративних послуг;
- розширення спектру адміністративних послуг;

- забезпечення комфортного перебування відвідувачів у ЦНАПі та високу якість обслуговування;
- підвищення рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг.
- запровадження системи моніторингу якості обслуговування і якості адміністративних послуг.

В процесі дослідження, з метою визначення громадської думки про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бережанської міської ради, отримання оцінки якості надання послуг було проведено опитування за допомогою анкетування. У проведеному анкетуванні прийняли участь 49 мешканців Бережанської міської територіальної громади, з яких 35 жінок і 14 чоловіків, віком від 23 до 62 років.

Загальне враження від відвідування відділу «ЦНАП» респонденти оцінили наступним чином:

- рівень обслуговування: 1 – 0; 2 – 1; 3 – 25; 4 – 17; 5 - 6;
- ефективність роботи системи електронної черги: 1 – 0; 2 – 12; 3 - 30; 4 – 7; 5 – 0.
- зручність очікування прийому у відділі «ЦНАП» з маленькими дітьми: 1 – 0; 2 – 0; 3 – 0; 4 – 3; 5 – 0.

На запитання анкети: «Чи покращилася якість надання адміністративних послуг зі створенням відділу «ЦНАП» у міській раді?» респонденти відповіли: так - 43; ні - 6;

- «Чи влаштовує Вас режим роботи відділу «ЦНАП» міської ради?» – так - 37; ні - 12;

- «Чи вимагаються додаткові документи для надання адміністративної послуги (не передбачені законодавством) у відділі «ЦНАП» міської ради? – так – 0; ні - 49;

- «З якими з перелічених нижче випадків стикалися Ви особисто?» :

сумлінне, небайдуже ставлення адміністратора до справи – 15;

швидке та якісне обслуговування – 20;

наявність черг у відділі «ЦНАП» міської ради – 10;

відсутність бланків заяв, зразків документів – 5;

відсутність консультацій з питань надання адміністративних послуг – 2;
недотримання строків надання адміністративних послуг – 5;
грубе або неналежне поводження з боку адміністратора – 1;
були випадки вимагання винагороди у відділі «ЦНАП» міської ради – 0;
зверталися декілька разів через неповну інформацію на інформаційному
стенді чи на веб-сайті відділу «ЦНАП» міської ради - 8;
проблеми відсутні – 3.

У процесі опитування споживачами адміністративних послуг були висловлені зауваження стосовно недостатності інформації про ЦНАП на сайті міської ради, недостатнього облаштування залу очікування, обмеженої можливості попереднього запису на прийом.

Ці питання вимагають особливої уваги з боку керівництва Центру, і як показали дослідження, в основу їх вирішення закладається орієнтація на забезпечення "єдиних вимог до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг, розроблені Міністерством економічного розвитку та торгівлі України" [12].

У відповідності до окреслених вимог [12] основними завданнями підвищення якості обслуговування відвідувачів ЦНАП є:

- реалізація клієнтоорієнтованого підходу під час обслуговування відвідувачів;
- підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості послуг, що надаються;
- створення системи контролю строків і якості надання послуг відвідувачам;
- організація регулярного зворотного зв'язку з відвідувачами (рис .2.5).

Кожне з наведених завдань передбачає проведення комплексу заходів щодо:

- формування якісно нової системи відносин з споживачами адміністративних послуг;

- створення особливого комфортного середовища налагодження взаємодії двох зацікавлених сторін;
- формування сприятливих умов одержання адміністративної послуги та роботи адміністраторів Центру.

Таблиця 2.1

Завдання підвищення якості обслуговування відвідувачів ЦНАП [26]

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ
Реалізація клієнтоорієнтованого підходу при обслуговуванні: • розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури; • включення до переліку стратегічних завдань діяльності «підвищення якості обслуговування відвідувачів»; • внесення змін до системи мотивації персоналу ЦНАП для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності адміністраторів показників якості послуг, що надаються, і обслуговування відвідувачів.
Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості послуг, що надаються: • дотримання стандартів обслуговування відвідувачів; • розвиток інфраструктури очного і заочного обслуговування; • розвиток каналів комунікацій з відвідувачами; • оптимізація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії при наданні послуг; • автоматизація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами; • розвиток каналів комунікації між адміністраторами всередині ЦНАП та автоматизація процесів інформаційного обміну між адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг з метою скорочення строків обслуговування і підвищення якості послуг; • організація комплексного підходу до обслуговування відвідувачів за рахунок розвитку додаткових сервісів.
Створення системи контролю термінів і якості надання послуг
Організація регулярного «зворотного зв'язку» з відвідувачами: • виявлення проблемних питань при взаємодії з відвідувачами на основі аналізу статистичної звітності та результатів різноманітних досліджень; • розробка плану коригувальних заходів і його реалізація для підвищення якості обслуговування

Запроваджуючи стандарти якості обслуговування відвідувачів керівництвом Центру Бережанської міської ради закладається чітка орієнтація на досягнення якісних і кількісних показників в процесі надання

адміністративних послуг жителям досліджуваної територіальної громади (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Кількісні і якісні показники надання адміністративних послуг жителям територіальної громади, як орієнтири діяльності органу місцевого самоврядування

Якісні показники	Кількісні показники
Наявність стандартів надання послуг, наближених до потреб споживачів, їх дотримання	Кількість інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг
Сформований і доступний для мешканців реєстр адміністративних послуг	Кількість адміністративних послуг, які надаються в громаді (доступні жителям без виїзду за межі ТГ)
Рівень задоволеності мешканців	Кількість наданих адміністративних послуг за період (місяць, квартал, рік)
Рівень покриття витрат на надання послуг за рахунок надходжень від їх надання	Кількість звернень громадян/позитивних відгуків з урахуванням віку та статі отримувачів послуг
	Обсяг витрат на надання послуг
	Середній, максимальний і мінімальний час на надання послуги (в розрізі послуг)
	Середній, максимальний і мінімальний час очікування в черзі
	Кількість візитів для отримання однієї послуги

Забезпечення якості адміністративних послуг вимагає комплексного підходу на основі врахування стандартів їх надання, врахування специфіки соціально-економічної характеристики територіальної громади, чіткої політики органу місцевого самоврядування стосовно налагодження дієвої взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, запровадження системи моніторингу якості, налагодження зв'язку з споживачами та залучення їх до оцінки якості.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

3.1. Удосконалення організації надання адміністративних послуг жителям територіальної громади

В умовах децентралізації адміністративних послуг вироблення підходів до удосконалення організації їх надання є одним з пріоритетних завдань органу місцевого самоврядування.

Попри те, що надання адміністративних послуг жителям Бережанської міської територіальної громади забезпечується ЦНАПом Бережанської міської ради, з огляду на специфіку територіальної громади, яка полягає у значній кількості населених пунктів, що входять до її складу та значній віддаленості шести з них від центру територіальної громади, різній віковій та соціальній структурі населення, доцільним є запровадження системного комплексного підходу до удосконалення організації надання адміністративних послуг з використанням програмного підходу.

Керівництву ЦНАП спільно з виконавчими органами Бережанської міської ради доцільно розробити місцеву програму підвищення доступності і якості адміністративних послуг.

До переліку основних цілей програми доцільно віднести:

- розширення переліку адміністративних послуг;
- забезпечення доступності адміністративних послуг для жителів населених пунктів територіальної громади;

- підвищення якості обслуговування споживачів адміністративних послуг;

Досягнення окреслених цілей повинно забезпечуватись через реалізацію комплексу завдань, що охоплюють:

- технічне та технологічне оснащення ЦНАП;
- організація роботи віддалених робочих місць адміністраторів;

- організація роботи виїзного адміністратора та мобільного виїзного офісу у населені пункти територіальної громади;

- навчально-методична та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг;

- популяризація діяльності ЦНАП;

- підвищення кваліфікаційно-професійного рівня адміністраторів.

В контексті технічного та технологічне оснащення ЦНАП важливим є зосередження уваги на вирішенні комплексу питань, що стосуються:

- розширення переліку адміністративних послуг на основі забезпечення доступу до Єдиних та Державних реєстрів; спрощення процедури отримання адмінпослуг суб'єктами звернення в результаті підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців та реєстру речових прав на нерухоме майно; формування реєстру досліджуваної територіальної громади, який би включав жителів усіх населених пунктів Бережанської територіальної громади;

- розширення набору інформаційно-технологічних сервісів; забезпечення надання відповідей на коментарі та повідомлення на офіційному сайті в режимі реального часу;

- оснащення ЦНАП сучасною комп'ютерною, оргтехнікою, відповідними інформаційними системами, програмними продуктами; створення технічних умов для підключення POS-терміналів для оплати за платні послуги у приміщеннях з віддаленими робочими місцями ;

- покращення облаштування приміщень та матеріально-технічних умов надання адміністративних послуг у ЦНАП; облаштування і забезпечення комп'ютерною та оргтехнікою віддалених робочих місць у сільських населених пунктах;

- покращення технічного оснащення функціонування електронної черги; реєстрації дітей за допомогою електронної черги для зарахування в заклади дошкільної освіти та формування списків дітей для влаштування у заклади дошкільної освіти.

Розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також збільшення обсягу електронних адміністративних послуг, що надаватимуться через портал за принципом «єдиного вікна» передбачає: інтеграцію до порталу інформаційних систем органів місцевого самоврядування у відповідності до єдиних вимог забезпечення взаємодії цих систем із порталом; уніфікацію вимог до надання електронних адміністративних послуг. Для забезпечення готовності до цього необхідним є подальший розвиток ресурсної бази та технологій ЦНАП, зорієнтовані на підвищення якості послуг, задоволення запитів та вимог споживачів.

Стосовно організації роботи віддалених робочих місць адміністраторів важливим є врахування географії громади, протяжності території громади, віддаленості населених пунктів від центру громади, де знаходиться ЦНАП.

Враховуючи відстань від центру територіальної громади доцільним є створення віддалених робочих місць у с. Біще, с.Поручин, с.Залужжя, с. Урмань, с. Краснопуца, с. Плхів. Це дозволить забезпечити жителям цих населених пунктів територіальну доступність отримання послуг.

Віддалене місце для роботи адміністратора може бути створене як стаціонарне робоче місце на населеному пункті з використанням наявних приміщень, що знаходяться у комунальній власності, в тому числі і приміщень об'єктів соціальної інфраструктури.

На віддаленому робочому місці адміністратор може працювати на постійній основі, а можуть працювати декілька адміністраторів за графіком, затвердженим керівництвом ЦНАП.

При організації роботи віддаленого робочого місця доцільно розглянути різні варіанти включаючи такі як:

- ротація адміністраторів;
- запровадження графіку з неповним робочим тижнем;
- запровадження графіку з неповним робочим;
- залучення до надання адміністративних послуг старост.

При організації надання адміністративних послуг жителям населених пунктів територіальної громади за принципом роботи віддаленого робочого місця слід брати до уваги такі моменти як: нестача кваліфікованих фахівців за місцем розташування, а відтак і більші затрати на персонал, на утримання приміщень; обмеженість годин прийому споживачів послуг; обмеженість реєстру послуг; довша тривалість надання послуги.

Для надання адміністративних послуг жителям населених пунктів територіальної громади, які знаходяться на відстані 10-14 км від центру громади "також може використовуватися формат виїзного адміністратора – це варіант організації надання послуг, коли адміністратор ЦНАП за певним графіком відвідує населені пункти громади для прийняття заяв і видачі результатів послуг" [37].

Досліджуваному органу місцевого самоврядування доцільно розглянути всі можливості використання для обслуговування громадян приміщень адміністративних будівель, закладів освіти і культури.

Бережанській міській раді також доцільно розглянути питання стосовно можливості та ресурсної спроможності організації обслуговування громадян «на дому», тобто з відвідуванням адміністраторами громадян вдома. Це може бути актуально для громадян з тривалим розладом здоров'я, для громадян похилого віку тощо. Виїзд адміністраторів у цих випадках доцільно організовувати за відповідною заявою, поданою з використанням телефону, або через соціальних працівників.

Запровадження моделі надання адміністративних послуг за принципом роботи виїзного адміністратора ЦНАП хоча і дозволяє забезпечити соціальний аспект через доступність адміністративних послуг для людей з обмеженими можливостями та старшого віку, однак слід брати до уваги те, що кількість послуг, яка може надаватись при цьому є незначною, а транспортні витрати є суттєвими.

При формуванні загальної моделі організації надання адміністративних послуг жителям Бережанської міської територіальної громади слід також

розглядати варіант використання мобільного офісу. "Мобільний офіс (мобільне робоче місце) – по-суті також є видом віддаленого місця для роботи адміністраторів. Цей варіант може передбачати технічно облаштований транспортний засіб (автомобіль, мікроавтобус, автобус тощо), що за певним визначеним графіком відвідує населені пункти громади. У цьому транспортному засобі має бути облаштоване робоче місце адміністратора (або 2-3 таких робочих місця) – комп'ютер, що підключений до мережі інтернет, інші технічні засоби (сканери, принтери тощо), а також мобільний зв'язок тощо. Тобто, прийом громадян здійснюється не у приміщенні адмінбудівлі, а безпосередньо у транспортному засобі, в якому зручно буде як громадянам, так і адміністратору під час прийому документів"[48].

Мобільний офіс доцільно застосовуватись насамперед там, де взагалі немає в населеному пункті пристосованого приміщення і де недоцільно створювати дороговартісне робоче місце у пристосованих приміщеннях та утримувати його.

У досліджуваній територіальній громаді створювати віддалене місце для роботи адміністратора за принципом мобільного офісу доцільно у населених пунктах громади з малою кількістю населення. За цією моделлю надання адміністративних послуг слід зосередити увагу на виділенні коштів для придбання спеціального обладнання, формуванні оптимального графіку об'їзду адміністраторами ЦНАП населених пунктів громади, забезпечуючи фізичну доступність послуг для населення територіальної громади без зайвих витрат коштів і часу мешканців.

Стримуючим чинником використання цього способу надання адміністративних послуг може бути відсутність доступу до Інтернету у віддалених населених пунктах.

"В контексті розширення можливостей удосконалення надання адміністративних послуг жителям територіальної громади доцільно також використовувати потенціал старост, обов'язки та повноваження яких визначаються місцевою радою у Положенні про старосту. Якщо усі обрані

старости чи окремі з них мають достатню кваліфікацію для роботи з адміністративними послугами, то на них також можна покласти усі чи якусь частину повноважень щодо прийому документів і їх передачі до ЦНАП, або ж повного надання окремих адміністративних послуг чи дій, що прирівнюються до адміністративних послуг, відповідних нотаріальних дій тощо" [28].

Старости та «виконуючі обов'язки старост» можуть, залежно від їх кваліфікації, за рішенням місцевої ради виконувати і обов'язки адміністраторів у визначених населених пунктах. І це може бути як уповноваження старости села на повне надання послуг (чи прирівняних дій) або покладення на старосту села обов'язку забезпечити прийняття від мешканців відповідних документів, їх передачу для виконання зазначених повноважень уповноваженим виконавчим органом міської ради, а також видачу належно оформлених документів мешканцям.

В напрямі забезпечення навчально-методичної та інформаційної підтримки у сфері надання адміністративних послуг доцільним є проведення роботи щодо підвищення поінформованості громадян про переваги і можливості одержання адміністративних послуг в електронній формі за підтримки ЦНАП, про переліки послуг, що надаються ЦНАП Бережанської міської ради з використанням електронних сервісів; наданням консультацій жителям територіальної громади щодо процедури та порядку надання адміністративних послуг у телефонному режимі та з використанням онлайн консультацій через сайт ЦНАП; забезпечення громадян та суб'єктів господарювання актуальною інформацією про зручність отримання адміністративних послуг.

У напрямі підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП доцільним є запровадження їх систематичного навчання та підвищення кваліфікації, організація їх участі у різного роду публічних заходах – тренінгах, конференціях, круглих столах, форумах, брифінгах, презентаціях, що стосуються практичних та методичних проблем надання адміністративних послуг. Працівники ЦНАП, адміністратори в сьогоденні умовах повинні

бути «універсалами», тобто бути обізнаними й компетентними у різних аспектах надання адміністративних послуг чи принаймні групах послуг. Особливо це стосується адміністраторів, зайнятих на віддалених робочих місцях, де потрібна максимальна універсальність та взаємозамінність.

В цьому напрямі доцільно організовувати проходження стажування працівників ЦНАП, адміністраторів на базі різних суб'єктів надання адміністративних послуг, у ЦНАП, що використовують прогресивні технології надання адміністративних послуг, з більшим досвідом, запроваджувати стажування на робочих місцях, поряд з більш досвідченими працівниками.

Персонал ЦНАП має постійно підвищувати свою кваліфікацію. Регулярні тренінги та фахові зустрічі, обговорення у колективі (з досвідченими адміністраторами та фахівцями окремих суб'єктів надання адміністративних послуг) мають бути частиною функціонування ЦНАП. При цьому найкращими тренерами щодо конкретних груп послуг можуть бути саме досвідчені практичні працівники. Вкрай доцільним є періодичне проведення тренінгів з комунікації та винайдення ресурсів для цього на основі об'єднання зусиль, в рамках міжмуніципального співробітництва, з іншими територіальними громадами.

З метою ефективного використання персоналу доцільним є запровадження моделювання організації праці із використанням графіків роботи, коли частину часу працівник ЦНАП виконує функції здійснюючи роботу, що передбачає безпосередній контакт з споживачами адміністративних послуг у фронт-офісі, а частину робочого часу працює у бек-офісі, опрацьовуючи документи та справи. "Також слід враховувати можливість залучення частини персоналу на неповний робочий день чи неповний робочий тиждень. Наявність таких працівників дозволяє гнучкіше планувати роботу персоналу, залучати більшу кількість персоналу на години і дні пікових навантажень" [29].

Для фінансування місцевої програми підвищення доступності і якості адміністративних послуг має бути розроблене належне фінансове

обґрунтування і виділені кошти з місцевого бюджету, а також доцільним є залучення фінансових ресурсів на грантовій основі та з інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

З метою забезпечення ефективної реалізації програми доцільно закласти чітку орієнтацію її заходів на досягнення кінцевих цільових результатів, серед яких слід виокремити такі як:

- забезпечення ідентифікації ЦНАП серед жителів громади як центру послуг;
- підтримка актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
- створення віддалених робочих місць адміністраторів в населених пунктах громади;
- забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
- запровадження ефективних способів комунікації місцевої влади з жителями територіальної громади стосовно надання адміністративних послуг;
- забезпечення стабільного функціонування місцевої інформаційної системи на основі розвитку електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- підвищення професійно-кваліфікаційного рівня працівників ЦНАП, забезпечення їх функціональної мобільності та взаємозамінності;
- формування позитивного іміджу ЦНАП Бережанської міської ради;
- підвищення довіри жителів досліджуваної територіальної громади до органу місцевого самоврядування через забезпечення високого рівня надання адміністративних послуг.

При ЦНАП, із залученням посадових осіб виконавчих органів Бережанської міської ради, доцільно створити координаційну раду для координації та моніторингу реалізації заходів програми, вироблення дієвих адаптивних механізмів досягнення програмних цілей.

3.2. Підвищення якості надання адміністративних послуг жителям територіальної громади з використанням інструментів е-врядування

В умовах, коли електронне урядування виступає основним інструментом забезпечення ефективності діяльності владних структур всіх рівнів, використання його інструментарію слід розглядати як значне розширення можливостей удосконалення надання адміністративних послуг громадянам.

Цифровізація зумовила суттєві зміни у відносинах між владними структурами, підприємницьким сектором та громадянами. "Забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних публічних, зокрема й адміністративних, послуг без корупційних ризиків є одним з першочергових пріоритетів в Україні. Переосмислення, удосконалення, спрощення процесів надання послуг, їх реінжиніринг разом з їх оцифруванням повністю змінюють сутність послуг, допомагають зробити їх логічнішими, зручнішими, зрозумілішими та прозорішими" [33].

Надання адміністративних послуг жителям досліджуваної територіальної громади у електронному форматі є викликом органам місцевого самоврядування, на який слід виробляти адекватні дієві методи управлінського реагування.

В цьому контексті ЦНАПу Бережанської міської ради доцільно удосконалювати практичне застосування такої інформаційно-комунікаційними системами як електронна черга, як в автономній версії, що передбачає фізичну присутність споживача послуг в ЦНАП, так і в онлайн режимі, яка дозволяє записатися на одержання адміністративної послуги через Інтернет. Ринок розробників систем електронної черги в Україні досить широко представлений [11], тому, в місцевому бюджеті доцільно закладати кошти на постійне оновлення версії електронної черги надання адміністративних послуг жителям досліджуваної територіальної громади.

В контексті вироблення підходів до удосконалення надання адміністративних послуг, доцільним є запровадження передового досвіду територіальних громад у напрямі розвитку:

- системи електронного документообігу та обліку адміністративних послуг;
- системи оцінки якості адміністративних послуг;
- системи запису розмов адміністраторів та споживачів при наданні адміністративних послуг;
- системи інтеграції фронт- і бек-офісів;
- системи відеонагляду.

Перед органами місцевого самоврядування постає складне завдання – забезпечити доступність електронних адміністративних послуг впродовж 24 годин на добу і 7 днів на тиждень, а це, в свою чергу, актуалізує питання забезпечення надійності та безпеки порталів, через які надаються такі послуги.

Розвиток електронних адміністративних послуг спонукає до переформатування діяльності органів влади та вироблення механізмів залучення населення до їх використання. При цьому слід зауважити, що запровадження нових моделей надання адміністративних послуг вимагає значних зусиль, оскільки наявність онлайн-послуг ще не гарантує їх використання жителями територіальної громади.

"Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги. Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль — сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами" [13].

Для жителів досліджуваної територіальної громади набуття навичок одержання електронних послуг створить додаткові переваги, які допоможуть раціонально використовувати час і бути мобільнішими. "Користувачі електронних послуг зможуть стежити за ходом своїх справ онлайн, заповнювати заявки та форми в зручний час, не витрачати додаткових ресурсів на дорогу та поштові пересилання. Для ЦНАП залучення громадян до використання електронних послуг дозволить більшій кількості населення отримувати адміністративні послуги та підвищить якість наданих послуг

завдяки зміні підходів до формування послуги. Сприяння переходу більшої частини населення до використання електронних послуг є важливим кроком у процесі розвитку системи надання адміністративних послуг та її цифрової трансформації" [23].

Діяльність органу місцевого самоврядування щодо розвитку електронних сервісів набуває особливо чіткої орієнтації в рамках реалізації державної політики. Так, "Міністерством цифрової трансформації було запроваджено та активно підтримується розвиток Центрів Дія. Законом «Про адміністративні послуги» передбачено, що окремо від найменування та символіки ЦНАП мають право використовувати позначення Центр Дія. Відповідно до бачення Міністерства цифрової трансформації Центр Дія — це центр надання адміністративних послуг, у якому також надаються послуги із застосуванням можливостей порталу Дія та/або громадяни можуть отримати електронні послуги з використанням спеціально облаштованих для цього комп'ютеризованих місць для самообслуговування, а також інші публічні послуги" [33].

З огляду на це, ЦНАП Бережанської міської ради повинен розвиватись в напрямку перетворення в Центр Дія, тобто повинен стати місцем, де можна отримати:

- повний спектр якісних адміністративних послуг;
- вичерпні консультації щодо онлайн-послуг;
- технічну можливість для укладення договорів та угод стосовно надання комунальних послуг;
- консультації щодо умов започаткування бізнесу, отримання різних супутніх послуг.

"Застосування е-урядування — це спосіб для органів публічної влади використовувати найбільш інноваційні рішення для надання громадянам і бізнесу зручнішого доступу до офіційної інформації та отримання послуг, а також взаємодії між органами публічної влади. Використання новітніх технологій дозволяє поліпшити якість послуг і забезпечити ширшу участь

громадян у формуванні публічної політики та впливати на пов'язані процеси. Завдяки цьому відносини між органами публічної влади та бізнесом, органами публічної влади та громадянами, органами публічної влади та публічними службовцями стають прозорішими й зрозумілішими" [27].

Е-урядування є базисом для формування нової форми надання адміністративних послуг — електронних послуг. Поняття електронної послуги в Україні визначено в Законі «Про електронні довірчі послуги» — "це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему" [21].

У Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р, зазначено, що "е-послуга – це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем" [8].

Формування можливостей для надання адміністративних послуг пов'язане з процесами автоматизації збору даних, систематизацією матеріалів та інформуванням споживачів послуг.

Впровадження е-урядування в аспекті надання адміністративних послуг передбачає поступовий перехід від фізичних візитів до формування безпечного сприятливого середовища для громадян у користуванні цифровими послугами. В цьому зв'язку, перед органами місцевого самоврядування постає завдання щодо активного залучення населення до використання електронних послуг. Діяльність працівників ЦНАП має орієнтуватися на виконання важливої ролі стосовно сприяння споживачам у набутті необхідних знань, формуванні вмінь та виробленні навичок користування електронними послугами.

Діяльність ЦНАП Бережанської міської ради в контексті сприяння запровадженню електронних адміністративних послуг доцільно здійснювати за такими напрямками:

- збільшення в ЦНАП кількості комп'ютеризованих місць для самообслуговування споживачів адміністративних послуг. Працівникам ЦНАП

доцільно зосередити увагу на наданні допомоги та консультацій громадянам стосовно набуття навиків самостійного отримання е-послуг на цих місцях. Це законодавчо закріплено Законом України "Про адміністративні послуги", у якому зазначено, що "За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися: надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування" [25];

- проведення у ЦНАП навчання громадян цифровій грамотності та цифровим навичкам, використовуючи приміщення органу місцевого самоврядування;

- "виконання адміністраторами ЦНАП функції «цифрового посередника», якщо суб'єкт звернення з певних причин не в змозі самостійно отримати е-послугу. Такі випадки можуть бути актуальними в разі відсутності у відвідувача засобів е-ідентифікації, невміння користуватися е-послугами, відсутності засобів інформатизації тощо" [25];

- розвиток автоматизації ЦНАП, покращення доступу працівників до різних реєстрів й інформаційних систем;

- удосконалення організації роботи щодо підвищення кваліфікації персоналу з питань застосування електронних послуг.

"Для отримання адміністративних послуг в е-формі заявник має отримати електронний підпис. Електронний підпис – це електронні дані, які забезпечують цілісність документів та ідентифікують особу й використовуються цією особою як підпис. Електронний підпис може бути простим (низький рівень довіри), удосконаленим (середній рівень довіри) та кваліфікованим (високий рівень довіри)"[15].

В ЦНАП доцільно закріпити чіткі процедури консультативного супроводу споживача адміністративної послуги в залежності від того, хоче він отримати загальну інформацію про електронну послугу (рис. 3.1), чи він хоче отримати саму електронну послугу (рис.3.2).



Рис. 3.1. Процедура супроводу клієнта в процесі отримання загальної інформації про послугу.

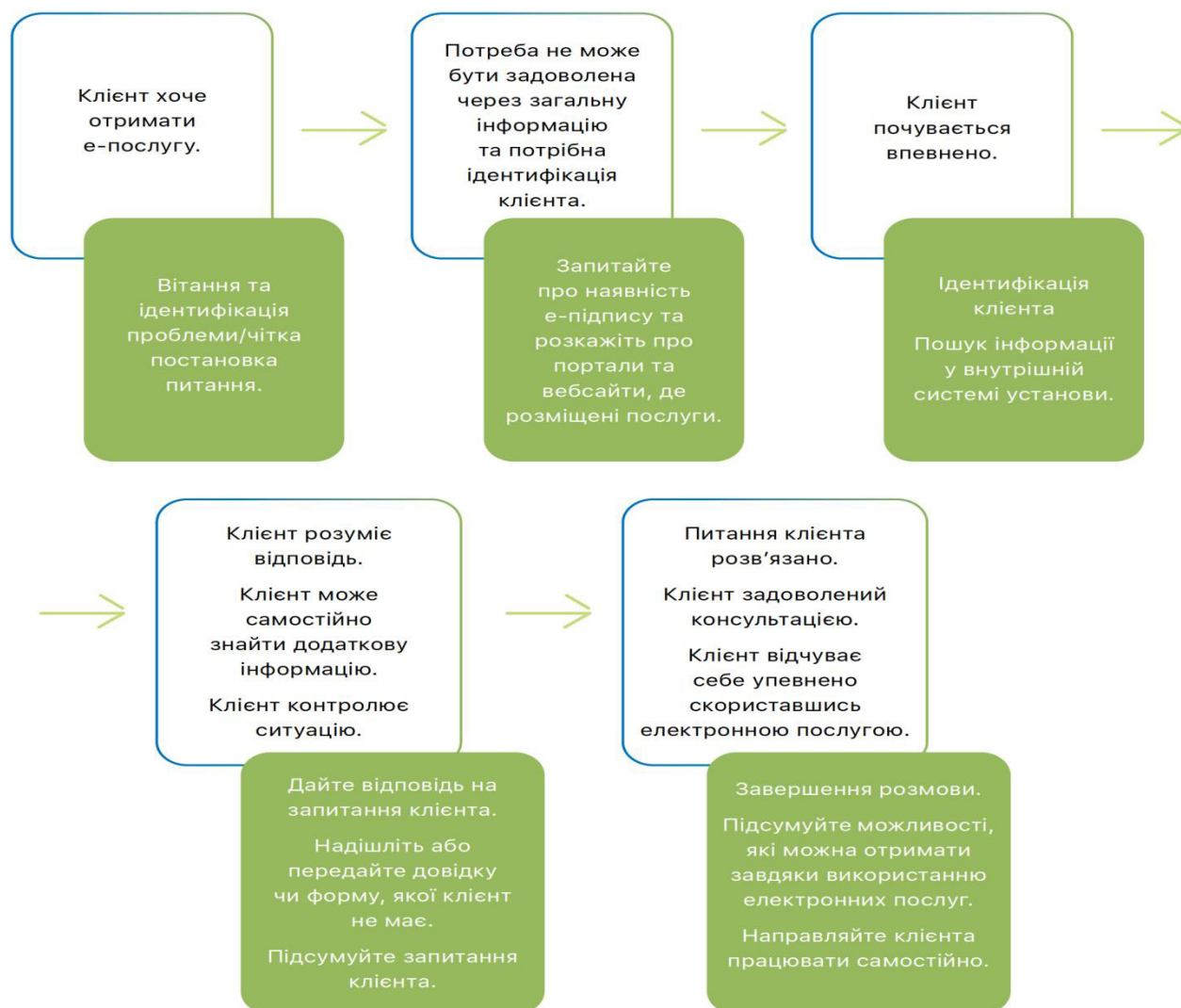


Рис. 3.2. Процедура супроводу клієнта в процесі отримання електронної послуги.

Надання адміністративних послуг в електронній формі супроводжується цілим рядом переваг як для споживача, так і надавача послуг – ЦНАПу.

Серед основних переваг для споживача адмінпослуг можна виокремити:

- спроможність клієнтів швидко та легко знаходити інформацію, повідомляти про особисті дані, ставити назрілі запитання, самостійно планувати свою поведінку в процесі одержання послуги;
- можливість самостійно знайти, видрукувати та замовити інформацію або формуляр;
- забезпечення повноти та коректності власноруч заповнених заяв;
- можливість відстеження просування своєї справи, необхідності доповнення переліку документи, одержаних рішень, вимог про оплату;
- можливість оновлення персональної інформації, контактних даних;
- зникнення потреби в очікуванні та оплаті поштових витрат;
- доступність у будь-який час.

Перевагами електронних послуг для ЦНАП є:

- можливість більшій кількості громадян отримати адміністративні послуги;
- підвищення якості надання послуг в результаті збільшенню часу на консультування громадян, які потребують індивідуального підходу;
- використання е-послуг сприяє розвитку цифрових навичок населення.

В процесі розвитку електронних адміністративних послуг органи місцевого самоврядування постають перед викликом знаходження технічних, програмних рішень, залучення необхідних фінансових ресурсів.

Поряд з цим, треба брати до уваги, що не усі види адміністративних послуг можуть надаватись в електронному форматі, не всі жителі територіальної громади хочуть перейти в онлайн й на електронні платформи одержання адміністративних послуг. Тому доцільно забезпечити жителям територіальної громади можливість отримувати адміністративні послуги двома способами й вибирати для себе оптимальний.

Для забезпечення доступності адміністративних послуг органи місцевого самоврядування повинні проробляти питання щодо розширення каналів їх надання, використовуючи крім спеціалізованих платформ, кол-центри, публічні кіоски, мобільні додатки, відповідні соціальні мережі.

Застосування багатоканального підходу до надання адміністративних послуг покращує їх доступними для споживачів, стимулює громадян до використання електронних сервісів на основі мобільного зв'язку.

Перехід до надання адміністративних послуг жителям територіальної громади в електронній формі доцільно здійснювати поетапно паралельно з реінженірингом адміністративних процедур і розвитком інформаційно-комунікаційної інфраструктури громади.

Розвиток електронних адміністративних послуг в територіальній громаді доцільно здійснювати в такі етапи:

- забезпечення надання інформаційних онлайн послуг щодо інформування членів громади про характеристики надання адміністративних послуг;
- створення можливості на веб-сторінках ЦНАП завантажити, заповнити та роздрукувати електронні заяви та інші документи, необхідні для отримання адміністративної послуги;
- забезпечення можливості дистанційного онлайн запису на отримання консультацій стосовно порядку одержання адміністративної послуги;
- реалізація подальших кроків запровадження онлайн послуг через програмні рішення на веб-порталах ЦНАП територіальної громади у розділі адміністративних послуг.

Досліджуваному органу місцевого самоврядування важливо розробити обґрунтовані заходи щодо належного ресурсного забезпечення реалізації завдань на кожному з наведених етапів у розрізі фінансових, інформаційних, програмних, матеріально-технічних, кадрових ресурсів.

