

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

МУЗИКА Уляна Андріївна

УДОСКОНАЛЕННЯ ЮРИДИЧНОГО СУПРОВОДУ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНОМ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ

спеціальність Публічне управління та адміністрування
освітньо-професійна програма Публічне управління та адміністрування

кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконала: студентка

групи ДСПУ Азм-21

Музика Уляна

Андріївна

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

О.Ф. Овсянюк-Бердадіна

Кваліфікаційну роботу

допущено до захисту

«_____» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

Тернопіль – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. РОЛЬ І МІСЦЕ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Сутність та цільове призначення адміністративних послуг

1.2. Юридичний супровід органу місцевого самоврядування в парадигмі надання адміністративних послуг

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНОМ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Аналіз практики надання адміністративних послуг в органі місцевого самоврядування

2.2. Моніторинг результативності надання адміністративних послуг в громаді

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЮРИДИЧНОГО БАЗИСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Впровадження законодавчих стандартів надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування

Висновки

Список використаних джерел

ВСТУП

Актуальність теми. Удосконалення юридичного супроводу надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування є важливим аспектом забезпечення ефективності роботи органів влади на місцевому рівні та підвищення якості обслуговування громадян. Законодавчі та нормативні акти в сфері адміністративних послуг можуть бути складними та змінюватися, тому необхідно мати ефективний юридичний супровід, щоб уникнути помилок, що можуть призвести до затримок у наданні послуг або до невірнього застосування норм права. Це забезпечує прозорість, доступність і зручність для громадян. Якісний юридичний супровід дозволяє місцевим органам влади знизити ймовірність виникнення правових помилок, оскаржень, судових позовів, а також конфліктних ситуацій. Правильне юридичне консультування допомагає у точному тлумаченні нормативно-правових актів та їхній адаптації до конкретних ситуацій. При цьому законодавство постійно змінюється, і для забезпечення своєчасного та правильного виконання нових вимог органи місцевого самоврядування повинні мати юридичний супровід, щоб адаптувати свої процедури надання послуг відповідно до нових стандартів і норм. Удосконалення юридичного супроводу є важливою складовою зміцнення правової держави. Громадяни повинні бути впевнені, що отримують послугу відповідно до закону, що підвищує рівень довіри до органів місцевого самоврядування. Таким чином, удосконалення юридичного супроводу сприяє підвищенню якості та доступності адміністративних послуг, що є важливим чинником для розвитку місцевого самоврядування та забезпечення добробуту громадян.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. В управлінській науці дослідженню проблем удосконалення юридичного супроводу надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування займалася низка вчених, зокрема Васильєва О. [3], Коліушко І. [11], Куц Ю. [14], Маматова Т. [17], Прудіус Л. [29], Чемерис А. [38] та іншими. Однак існує

необхідність узагальнення теоретичних положень і розробки практичних рекомендацій щодо використання юридичного супроводу надання адміністративних послуг в діяльності конкретного органу місцевого самоврядування із урахуванням особливостей його функціонування.

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних положень і розробка пропозицій щодо удосконалення юридичного супроводу надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування, зокрема на прикладі Васильковецької сільської ради Тернопільської області.

Згідно мети дослідження були вирішені такі наукові та практичні **завдання**:

- вивчення теоретичних засад та цільового призначення адміністративних послуг в громаді;
- дослідження юридичного супроводу органу місцевого самоврядування в парадигмі надання адміністративних послуг;
- аналізування практики надання якісних адміністративних послуг в органі місцевого самоврядування;
- узагальнення юридичного супроводу надання адміністративних послуг в громаді;
- вироблення пропозицій щодо впровадження законодавчих стандартів надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування;
- запропонувати варіанти удосконалення технологій надання адміністративних послуг як складової підвищення їх якості.

Об'єктом дослідження є адміністративні послуги на рівні територіальної громади. **Предметом дослідження** - юридичний супровід надання адміністративних послуг органом виконавчої влади.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є вимоги нормативно-правових актів та базові положення сучасної науки управління, які відображені в роботах відомих вітчизняних вчених. У процесі дослідження використовувались такі наукові методи: узагальнення, порівняння – для вивчення теоретичних засад та цільового призначення

адміністративних послуг в громаді; статистичного аналізу – для аналізування практики надання якісних адміністративних послуг в органі місцевого самоврядування; логічний метод, аналітичного зіставлення – для узагальнення юридичного супроводу надання адміністративних послуг в громаді; прогнозування, програмно-цільового підходу – для вироблення пропозицій щодо впровадження законодавчих стандартів надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування.

Практичне значення роботи полягає у розробці прикладних положень, які дають змогу удосконалити процес юридичного супроводу надання адміністративних послуг з метою забезпечення ефективності функціонування органу виконавчої влади та системи публічного управління загалом.

Апробація роботи. Пропозиційна частина роботи відображена у матеріалах [21,22].

РОЗДІЛ 1

РОЛЬ І МІСЦЕ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Сутність та цільове призначення адміністративних послуг

Задля дослідницького розкриття питання необхідно вивчати зміст поняття «адміністративна послуга». Адміністративні послуги - це послуги, які надаються органами державної влади або місцевого самоврядування для задоволення потреб громадян, юридичних осіб та інших суб'єктів у процесі реалізації їх прав та обов'язків, а також для забезпечення належного функціонування державних інститутів. Адміністративні послуги включають в себе різноманітні види діяльності, зокрема видачу дозволів, ліцензій, реєстрацію актів цивільного стану, вирішення адміністративних спорів. Їх надання пов'язане із втіленням владних повноважень органу місцевого самоврядування.

Адміністративна послуга - це дія або сукупність дій, що містяться органами державної влади або органами місцевого самоврядування для задоволення інтересів громадян і юридичних осіб у межах їх прав та обов'язків, відповідно до законодавства. Принципами надання адміністративних послуг згідно закону є прозорість, доступність, ефективність та недискримінація.

Адміністративну послугу можна розглядати у якості правовідносин, які виникають під час здійснення суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (у відповідь на їх заяву) в ході публічно-владної діяльності адміністративного органу задля досягнення певного результату. Основні характерні ознаки, які характеризують адміністративні послуги, представлено на рисунку 1.1.

За підсумками аналізу поглядів науковців щодо впорядкування адміністративних послуг, варто вирізнити головні критерії їх класифікації в залежності від наступних характеристик:

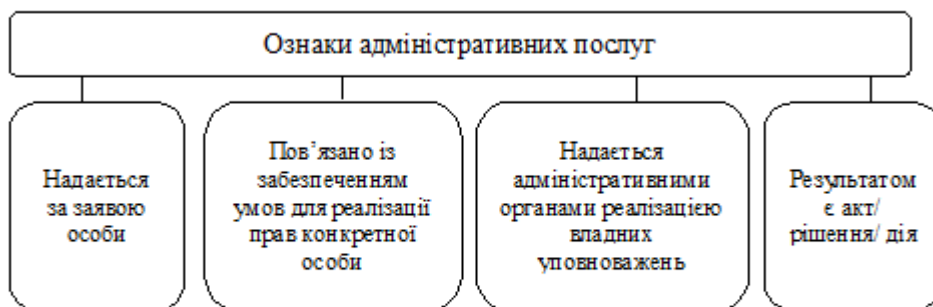


Рис. 1.1 Ознаки адміністративних послуг

Примітка. Складено самостійно

- зміст адміністративної діяльності;
- рівень встановлення повноважень стосовно надання адміністративних послуг і правового регулювання процедури їх надання;
- форма їх застосування;
- характер питань, з метою розв'язання яких особи звертаються в адміністративні органи;
- оплата(безоплатність);
- суб'єкт, яким надаються адміністративні послуги.

Характерні риси адміністративної послуги включають:

– юридичну природу, оскільки адміністративні послуги надаються на основі нормативно-правових актів, а їх надання регламентується адміністративними процедурами. Адміністративні послуги надаються органами державної влади, місцевого самоврядування чи уповноваженими суб'єктами. Громадяни або юридичні особи виступають заявниками.

– прозорість і доступність, тобто чітко визначені вимоги, строки та порядок надання, зрозумілі умови доступу до послуг, зокрема через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП).

– обов'язковість дотримання стандартів та є фіксовані строки виконання.

– організаційно-правова форма, тобто адміністративна послуга може бути у вигляді реєстрації, ліцензування, видачі довідок, дозволів тощо.

- публічний характер, оскільки адміністративна послуга виконує функцію задоволення публічних інтересів та спрямована на забезпечення прав і свобод громадян.

- платність або безоплатність, тобто адміністративна послуга може бути як платною (наприклад, видача паспорта), так і безоплатною (наприклад, реєстрація місця проживання).

- електронізація процесів, оскільки сьогодні багато адміністративних послуг надаються в електронній формі через державні портали.

- залежність від адміністративного рішення, бо виконавчий результат надання послуги залежить від розгляду звернення та прийняття рішення органом влади.

На наше переконання, саме ці риси забезпечують структурованість, зрозумілість і ефективність процесу взаємодії між державою та громадянами.

Цільове призначення адміністративних послуг на рівнях територіальної громади забезпечує ефективну взаємодію органів місцевого самоврядування з громадянами та юридичними особами на місцевому рівні. Це включає надання послуг, які відповідають потребам та інтересам мешканців громади, сприяють розвитку місцевої інфраструктури, економіки та забезпечують належне функціонування соціальних та правових інститутів.

"Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги. При наданні адміністративних послуг у випадках, визначених законом, справляється плата (адміністративний збір), яка

зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом" [11].

Складовими адміністративних послуг є елементи, які забезпечують їх надання та визначають процес взаємодії між суб'єктами (органами влади) і споживачами (громадянами або юридичними особами). Основними складовими адміністративних послуг є суб'єкт надання послуги, тобто орган державної влади, місцевого самоврядування чи інший уповноважений суб'єкт, що відповідальний за забезпечення послуги згідно із законодавством, фізична чи юридична особа, яка звертається за послугою (громадяни, підприємці, організації), конкретна дія або результат, які надаються суб'єкту звернення (наприклад, видача паспорта, ліцензії, реєстрація бізнесу), законодавчі та нормативні акти, що регулюють процес надання послуги (закони, постанови, адміністративні регламенти). Важливим елементом адміністративних послуг є чітко визначений порядок дій, включаючи подання заяви; збір і подання необхідних документів; розгляд звернення та прийняття рішення та надання результату.

Також складовими адміністративних послуг є:

- документація, тобто перелік документів, які потрібні для отримання послуги,
- документи, що видаються за результатами надання послуги (наприклад, довідка, сертифікат, дозвіл),
- строки надання послуги, тобто максимальний час, протягом якого послуга має бути надана, що фіксується в адміністративних регламентах.
- вартість послуги, тобто визначена ціна або безоплатність послуги. При цьому якщо послуга платна, включає реквізити для оплати та розмір плати.
- місце надання послуги, тобто фізична локація (ЦНАП, органи влади) або онлайн-платформа для надання послуги.

- конкретний результат, на досягнення якого спрямований процес надання послуги.
- контроль і відповідальність посадових осіб за недотримання вимог законодавства.
- електронна складова, тобто можливість подачі заявки, відстеження статусу та отримання результату через електронні сервіси.

Ці складові забезпечують структурованість та ефективність процесу надання адміністративних послуг, сприяючи їх доступності для населення.

1.2. Юридичний супровід органу місцевого самоврядування в парадигмі надання адміністративних послуг

Питання надання адміністративних послуг в умовах децентралізації набуває значної актуальності та зміни живого обслуговування серед науковців і практиків. Особливу увагу слід приділити аналізу механізму надання таких послуг, а також його вдосконаленню з урахуванням розширення функцій і повноважень органів місцевого самоврядування. У цьому контексті є створення умов, які забезпечують позитивний розвиток реформ.

Для глибшого розуміння механізмів надання адміністративних послуг доцільно проаналізувати інституційну базу, яка охоплює сучасні дослідження у сфері державного управління, а також роботи фахівців з політології, адміністративного права, економіки та суміжних дисциплін. Особливу увагу варто приділити науковим розробкам, що стосуються реформування територіальної організації влади. Крім того, до інституційної основи належать нормативно-правові акти, які регулюють процес надання адміністративних послуг, забезпечують функціонування відповідних механізмів в Україні та створюють умови для успішного впровадження децентралізації, зокрема у сфері адміністративних послуг.

Основою всієї нормативно-правової бази держави є Конституція України, ухвалена 28 червня 1996 року на п'ятій сесії Верховної Ради України. У цьому документі закладено ключові принципи, які забезпечують ефективне функціонування механізмів державного

управління, зокрема системи надання адміністративних послуг. Розділ II Конституції, присвячений правам і свободам людини та громадянина, які держава зобов'язана забезпечити через органи місцевого самоврядування або інші уповноважені структури

"Варто звернутись до Закону України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 № 5203-VI, що є базовим у сфері надання адміністративних послуг. В цьому законі містяться визначення категорій «адміністративна послуга», «суб'єкт звернення», «суб'єкт надання адміністративної послуги», принципи, на яких повинна ґрунтуватися державна політика у зазначеній сфері та вимоги до її регулювання. Також зустрічаємо порядок та строки надання послуг, питання про плату (так званий адміністративний збір). Окремі статті закону присвячені основам функціонування центрів надання адміністративних послуг, а також основні завдання, які стоять перед адміністратором (посадової особи, що займається організацією надання адміністративних послуг). Одним з елементів процесу децентралізації саме визначається створення центрів надання адміністративних послуг, котрі виступають об'єднаними офісами до яких можуть звертатись споживачі для забезпечення власних прав" [11].

Принцип верховенства права проектується в забезпеченні пріоритету прав і свобод людини та громадянина, справедливості й гуманності відповідно до Конституції та законів України; принцип законності забезпечується здійсненням державним органом процедурних дій та прийняттям рішень виключно на підставі, у межах повноважень і в спосіб, що передбачені Конституцією та законами України; принцип повноти, об'єктивності та неупередженості зводиться до забезпечення всебічності, повноти й об'єктивності з'ясування обставин адміністративної справи, безпосереднього дослідження доказів та інших матеріалів, недопущення в діяльності державного органу проявів будь-якої неправомірної заінтересованості в результатах розгляду та вирішення адміністративної справи; принцип етичності у стосунках полягає в дотриманні учасниками провадження поважного, ввічливого і коректного ставлення один до одного.

З формальної точки зору механізм надання адміністративних послуг регламентується чинними нормативно-правовими актами. Однак кількість наукових досліджень показують на значну кількість проблемних аспектів. Чимало з них пов'язані з фінансовими питаннями, оскільки формування бюджетів та зміни у фінансовій політиці залишаються складними й актуальними викликами. Іншою важливою проблемою є людський фактор, який охоплює як забезпечення професійного кадрового стану органів місцевого самоврядування, так і залучення громадян до співпраці з органами влади, участі у прийнятті уп.

Ключовим елементом реформування є вирішення кадрових питань: підбір компетентних фахівців для органів місцевого самоврядування, здатних оперативно реагувати на виклики. Водночас співпраця між територіальними громадами набуває особливого значення як дієвий інструмент розвитку на рівні, впровадження демократичних підходів і обміну місцевими успішними практиками надання.

Щодо децентралізації влади, її рівень має забезпечити балансування між автономією органів місцевого самоврядування у вирішенні питань місцевого значення та їх відповідальністю за свої результати

"Дотримання встановлених принципів під час надання адміністративних послуг забезпечується шляхом здійснення відповідного контролю органами державної влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами у межах своїх повноважень, визначених законом. Положення щодо контролю за дотриманням закріплених принципів у ході надання зазначених послуг передбачені проектом Адміністративно-процедурного кодексу України. Така увага принципам та їх дотриманню в актах з питань адміністративно-правових відносин приділяється чи не вперше. Особливе місце в проекті Кодексу посідає процедура оскарження рішення, дії чи бездіяльності органу влади, що має на меті захист порушених прав фізичних та юридичних осіб" [18].

Окремі недоліки у сфері надання адміністративних послуг в Україні були фактично узаконені через недостатнє та недосконале правове регулювання. Це спостерігається в таких аспектах: територіальна розпорошеність адміністративних органів, що змушувало громадян витрачати значні ресурси на їх відвідування; обмеження щодо днів і годин прийому громадян, які часто не враховували зручності для відвідувачів; брак достатньої інформації про порядок отримання послуг; необґрунтовано тривалі строки надання деяких послуг; різновид правових норм, особливо на місцевому рівні, та недоліки у врегулюванні процедурних питань. Крім того, мала місце практика примусового нав'язування

додаткових платних послуг (наприклад, ксерокопіювання, консультації), вимагання «благодійних» внесків чи укладення договорів для оформлення певних послуг.

"Неузгодженість актів законодавства різної юридичної сили та безперервне впровадження нових платних послуг призвели до зростання корупції у відповідній сфері державного управління і невиправданого стягнення коштів із фізичних та юридичних осіб. Використовуючи правову невизначеність у сфері надання послуг та своє право утворювати суб'єкти господарювання, органи виконавчої влади, інші державні органи та органи місцевого самоврядування утворювали посередницькі структури, які займають монопольне становище в різних сферах діяльності, та надавали послуги, отримання яких є обов'язковим для реалізації та захисту прав і законних інтересів людини, громадянина та юридичної особи, у тому числі на набуття, зміну чи припинення їх прав та обов'язків. Так, один із недоліків суб'єктивного характеру – ставлення до приватної особи як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил. Більшість таких незручностей створюється власне адміністративними органами" [4].

Дефіцит нормативно-правового врегулювання умов надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування слугував підґрунтям для зловживань та розбіжності уявлень про характер таких послуг з боку посадових осіб названих органів, призводив до кризи довіри громадськості до представницьких політичних інститутів.

Закон України "Про адміністративні послуги" встановлює основні положення, які стосуються інформації про адміністративні послуги, умови їх надання, вимоги до якості, порядок та строки їх надання. Крім того, в законі висвітлено питання щодо плати за адміністративні послуги (адміністративний збір), надання супутніх послуг, функціонування Реєстру адміністративних послуг та роботи Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Прийняття цього закону спрямоване на впорядкування та розвиток системи надання адміністративних послуг на основі чітких правових норм. Це, у свою чергу, дозволяє задовольнити потреби користувачів, а також гарантувати захист їхніх прав та інтересів, визначених і охоронюваних законом.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНОМ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Аналіз практики надання адміністративних послуг в органі місцевого самоврядування

Протягом останніх років робота виконавчих органів Васильковецької сільської була направлена на забезпечення першочергових потреб мешканців громади з виконанням пріоритетних завдань програми соціально-економічного та культурного розвитку громади:

"реалізацію заходів, спрямованих на створення правових, фінансових, соціально-економічних, організаційно-господарських умов розвитку громади;

- підвищення якості послуг та рівня соціальних стандартів, які безпосередньо надаються населенню, забезпечення соціального захисту найбільш вразливих верств населення;

- забезпечення рівного доступу до якісної освіти дітей та учнів, що проживають на території громади, забезпечення інноваційного розвитку освіти;

- створення належних умов для всебічного та повноцінного розвитку дітей, відродження культурних і просвітницьких традицій;

- створення умов для розвитку молоді, задоволення їх потреб в професійному самовизначенні, забезпеченні їх соціальних гарантій, виховання відповідальності перед суспільством;

- забезпечення належного правопорядку та громадської безпеки, підвищення правової культури населення, сприяння формуванню культури здорового способу життя;

- забезпечення стабільного і ефективного функціонування комунального господарства, матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я, освіти, культури, спорту, ДСНС;

- підвищення ефективності енергоспоживання, здійснення заходів із енергозбереження в усіх сферах діяльності;

- розвиток підприємництва, економіки та інфраструктури територіальної громади; сприяння зайнятості населення, зниження рівня безробіття;

- продовження реконструкції та поточного ремонту об'єктів життєзабезпечення, розвиток та відновлення мережі сільських доріг, забезпечення благоустрою вулиць та місць загального користування громади;

- активізація інвестиційної діяльності, створення сприятливих умов для розвитку підприємницької діяльності за принципами рівних можливостей;

- розв'язання екологічних проблем, створення умов для поліпшення стану довкілля, здійснення контролю за дотриманням екологічного законодавства та охорони довкілля, ліквідація несанкціонованих звалищ сміття;

- реалізація державної політики у сфері захисту населення і території ради територіальної громади від можливих надзвичайних ситуацій;

- надання якісних та доступних адміністративних послуг" [23].

В цьому контексті зазначимо, що ще у липні 2020 року запрацював ЦНАП в Васильковецькій ОТГ Тернопільської області, в якому надаються послуги понад 8000 тис. мешканцям громади (рис.2.1.).

У цьому контексті зазначимо, що рішенням Васильковецької ради затверджений кількісний склад виконавчого комітету, який налічує 19 членів комітету.

Основною формою роботи виконавчого комітету сільської ради є його засідання. За 2023 рік було проведено 16 засідань виконавчого комітету, на яких розглянуто 140 питань та прийнято 140 рішень.

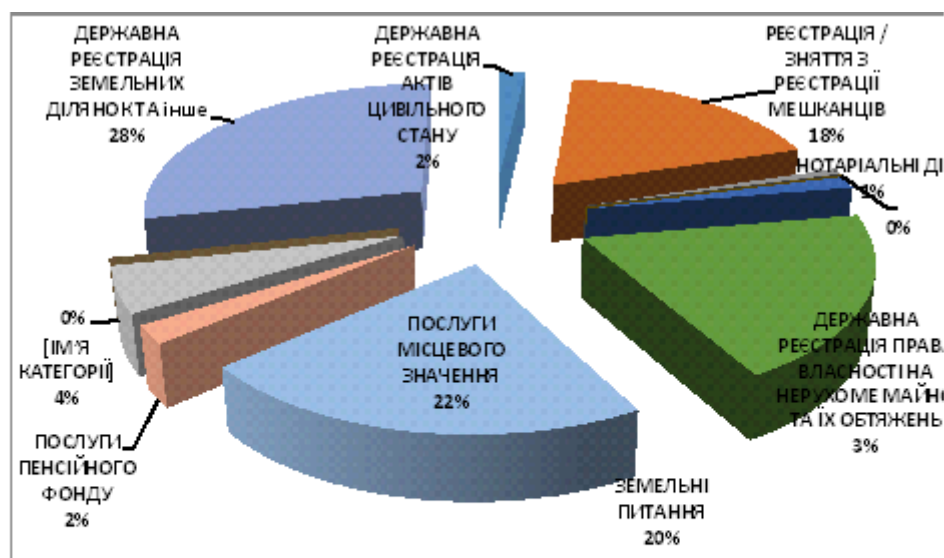


Рис.2.1. Структура адміністративних послуг, що надається через ЦНАП Васильковецької ОТГ

Примітка. Складено самостійно

Відповідно до статті 46 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» основною організаційно-правовою формою діяльності рад є сесія. Закон визначає, що сесія ради скликається в міру необхідності, але не менше одного разу на квартал. У 2023 році було проведено 6 сесій сільської ради прийнято 244 рішення.

В результаті виборів 25 жовтня 2020 року інтереси громади в сільській раді представляють 22 депутати. З метою вивчення, попереднього розгляду і підготовки питань, які належать до повноважень ради, здійснення контролю за виконанням рішень ради, її виконавчого комітету, утворено 3 постійних депутатських комісій. Станом на 01.01.2024 року зареєстровано 8105 жителів громади.

Кожна адміністративна послуга Васильковецької ОТГ надається за такими ознаками:

- надання за заявою особи;
- надання заради забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;
- надання адміністративними органами (насамперед органами виконавчої влади та місцевого самоврядування) й обов'язково шляхом реалізації владних

повноважень. Адже адміністративний орган володіє "монополією" на надання конкретної адміністративної послуги;

- право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідні повноваження адміністративного органу мають бути безпосередньо передбачені законом;
- результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт (рішення або дія адміністративного органу, якими задовольняється клопотання особи). Такий адміністративний акт має конкретного адресата - споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою.

Протягом 2023 року Васильковецьким ЦНАП видано 33 посвідчення дитини багатодітної сім'ї та 10 посвідчень батьків багатодітної сім'ї. Продовжено термін дії 9 посвідчень батьків та дітей багатодітної сім'ї. Здійснено заміну фотографії у зв'язку із досягненням 14-річного віку у 6 посвідченнях дітей багатодітної сім'ї. У 2 посвідчення батьків багатодітної сім'ї внесено зміни у зв'язку із народженням дитини (див. рис. 2.2).

Інформаційні послуги (надання довідок, іншої інформації) можуть вважатись адміністративними лише в тому разі, якщо вони мають персоніфікований характер, тобто стосуються конкретно визначеної особи. Інформаційні послуги індивідуального, але не персоніфікованого характеру можуть бути платними в тому випадку, коли пошук цієї інформації та її обробка вимагають значних затрат робочого часу. Але така плата не повинна перевищувати фактичних витрат, пов'язаних із запитом особи.

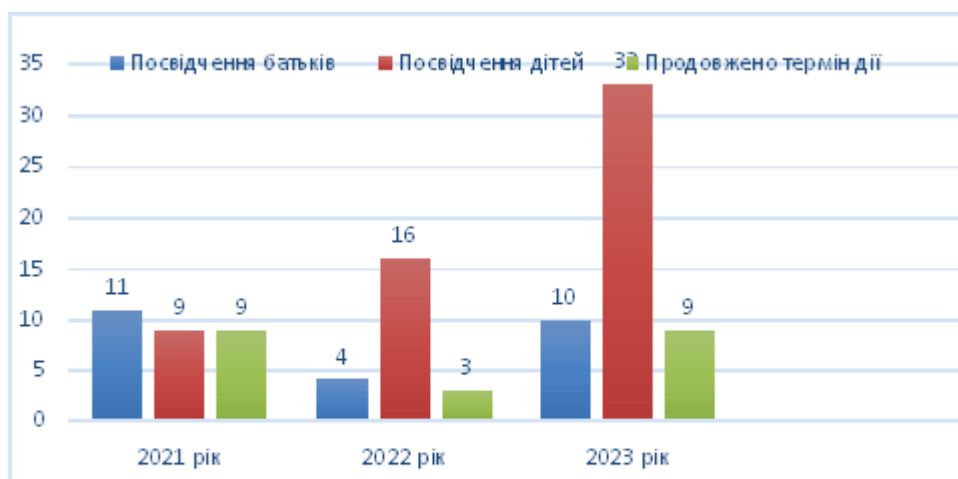


Рис. 2.2 Порівняльна діаграма видачі посвідчень багатодітної сім'ї у Васильковецькій громаді

Примітка. Складено самостійно

Працівниками відділу та керівниками підвідомчих закладів Васильковецької громади у відділі ЦНАП суб'єкти звернень мають можливість отримати 240 - адміністративних послуг; 130 - на віддалених робочих місцях адміністративних послуг.

У 2023 році відділ ЦНАП с.Васильківці та віддалені робочі місця в селах: Чабарівка, Крогулець, Нижбірок, Старий Нижбірок, Целіїв, Коцюбинці, Жабинці надали 7229 адміністративних послуг мешканцям громади, а також заявникам з інших територіальних громад. Зокрема було надано витягів з Державного земельного кадастру – 315; витягів про НГО земельної ділянки – 125; стягнуто плати до місцевого бюджету – 55,057 тис. грн., прийнято і опрацьовано 85 заяв громадян, 57 – видано довідок про земельну ділянку.

У 2023 році було надано 4955 адміністративних послуг сільської ради з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно шляхом опрацювання 1 468 справ. В результаті цього було стягнуто плати до місцевого бюджету – 194 677 ,00 грн.

На кінець 2023 року в ході проробленої роботи, з урахуванням знятих з реєстрації осіб, в тому числі у зв'язку зі смертю, у РТГ наявні відомості 8105 осіб, а неактуалізовані дані зменшено. Робота в цьому напрямку продовжується, а запит на актуалізацію даних в РТГ від громади збільшився,

за що особлива подяка всім мешканцям громади за громадянську позицію із цифровізації даних громади.

На сьогодні органом місцевого самоврядування Васильковецької громади надається допомога мешканцям громади щодо самостійного доступу до формування витягів з Реєстру територіальної громади через портал Дія. Значна робота проводиться у тісній співпраці зі службою технічної підтримки щодо виправлення помилок, які виникають при роботі з реєстром територіальної громади, зокрема безпосередньо ЦНАП вносяться дані щодо відсутніх адрес у такому реєстрі.

Також органом місцевого самоврядування Васильковецької громади проводиться робота щодо подання щомісячних звітів до державного реєстру виборців у Тернопільській області, Єдиного державного демографічного реєстру, Управління статистики у Тернопільській області, що на сьогодні ще займає значну частину роботи працівників ЦНАП.

З питань соціального захисту населення було прийнято та передано на обробку до управління соціального захисту населення – 231 адміністративних послуг; прийнято та передано на обробку до ПФУ – 232 адміністративних послуг та - видано 7 довідок ВПО (див. табл. 2.1).

У цьому контексті зазначимо, що єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) почала працювати в відділі ЦНАП Васильковецької громади ще з вересня 2023 року. Надано можливість кожному громадянину, який потребує соціальної підтримки, швидко отримати будь-який вид допомоги в ЦНАПі, або через електронні сервіси Порталу «Дія». Основою ЄІССС є Єдиний соціальний реєстр (ЄСР), в якому сконцентрована інформація про кожного, хто має право, отримує чи колись отримував будь-який вид державної соціальної підтримки.

Таблиця 2.1

Розподіл адміністративних послуг з питань соціального захисту за населеними пунктами Васильковецької громади

Назва населеного пункту	Допомога	Пільги	Субсидії
с.Чабарівка	16	9	37
с.Васильківці	32	6	20
с.Крогулець	7	5	9
с.Нижбірок	36	18	19
с.Старий Нижбірок	24	14	13
с.Целів	28	6	14
с.Коцюбинці	75	26	26
с.Жабинці	12	1	10
РАЗОМ	231	84	148

Примітка. Складено на основі звіту голови Васильковецької сільської ради за 2023 рік

Слід зазначити, що у 2023 році згідно реєстрації осіб на внутрішньому обліку сільської ради - 83 ВПО. Значну участь ЦНАП Васильковецької громади взяв у налагодженні відносин з надання гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам та підключення до програмної системи "Прихисток" щодо отримання виплат. Стан надання гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам Васильковецької громади подано у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Стан надання гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам Васильковецької громади у 2023 році

Місяць	Кількість осіб	Сума, тис. грн
січень	10	34,410
лютий	11	31,440
березень	11	36,030
квітень	9	16,040
травень	7	13,278
червень	7	12,229
липень	6	10,604
серпень	6	10,988
вересень	6	10,855
жовтень	6	13,677
листопад	7	12,406
грудень	7	14,193

Примітка. Складено на основі звіту голови Васильковецької сільської ради за 2023 рік

93 власники житла Васильковецької громади, які прихистили внутрішньо переміщених осіб отримали виплати від Товариства Червоного Хреста України за проживання ВПО на суму 216,155 тис.грн. Дана робота

проведена у контактній роботі з головними спеціалістами із функціями адміністратора відділу ЦНАП сільської ради.

Невідкладним також у 2023 році постало питання поновлення підключення до єдиного державного реєстру адрес та підключення до комплексної послуги є Малятко.

Також до відділу містобудування, архітектури та земельних відносин Васильковецької сільської ради було скеровано 152 заяви із земельних питань місцевого значення. Дана робота проводилася у повній взаємодії з даним структурним підрозділом, який також залучено до складу ЦНАП як робочого органу. А також було скеровано до сектору економіки, інфраструктури та житлово – комунального господарства 4 заяви та 8 дозвільних документів.

По лінії адміністративних послуг місцевого значення надання матеріальних допомог прийнято 172 заяви. Стан виплати матеріальних допомог за результатами розгляду цих заяв подано у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Стан надання матеріальних допомог по лінії адміністративних послуг місцевого значення у Васильковецькій громаді

Населений пункт	Кількість осіб	Сума, тис. грн.
с. Чабарівка	31	53,370
с. Васильківці	37	89,700
с. Кругулець	31	64,200
с. Нижбірок	11	32,100
с. Старий Нижбірок	27	79,000
с. Целіїв	8	48,700
с. Коцюбинці	14	37,400
с. Жабинці	11	21,400
с. Чагарі	2	11,000

Примітка. Складено на основі звіту голови Васильковецької сільської ради за 2023 рік

Таким чином, у 2023 році загалом було надано 172 допомог на суму 436,870 тис.грн.

Васильковецькою сільською радою визначено уповноважених посадових осіб відділу ЦНАП для забезпечення отримання доступів до Централізованого банку даних осіб з інвалідністю. Також даний орган місцевого самоврядування звернувся до Фонду соціального захисту осіб з

інвалідністю листом про призначення користувачів. На даний час очікується отримання доступу.

Окрім цього, відділом ЦНАП Васильковецької громади здійснюється надання відповідей на запити установ, участь у семінарах, тренінгах. Немала частина з обсягу часу займають запити. ЦНАП бере участь також у процедурних заходах, спрямованих на підвищення якості адміністративних послуг шляхом залучення різних форм інвестицій в рамках проектної діяльності цього органу місцевого самоврядування.

2.2. Моніторинг результативності надання адміністративних послуг в громаді

Васильковецька сільська рада забезпечує професійний, об'єктивний, неупереджений та своєчасний розгляд звернень громадян. Основна мета цього процесу – оперативне вирішення піднятих питань, задоволення вимог закону заяв, порушення відновлення конституційних прав та недопущення подібних порушень у майбутньому. Усі дії вивчаються в межах повноважень, передбачених законодавством. Надання необґрунтованих, неповних або незначних відповідей, порушення строків, визначених законодавством, чи безпідставне переадресування звернень до

Відділ Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) Васильковецької громади виконує важливу функцію інформування та забезпечення адміністративних послуг. Це є одним із ключових завдань місцевого самоврядування та органів виконавчої влади. Надання доступних і зручних умов для отримання адміністративних послуг покращення прозорості та відкритості діяльності місцевої влади, забезпечення високого рівня взаємодії з громадою.

У 2023 році було розглянуто та надано 530 адміністративні послуги.

Щоденно відбувається поновлення даної бази, у разі виявлення помилок вносяться відповідні корективи та наявності всіх документів у заявника

проводиться повна звірка по кількості зареєстрованих осіб у громаді. Станом на кінець 2023 року кількість жителів у цій громаді становила 8105 осіб.

"На виконання ст.22 Закону України «Про державний реєстр виборців» адміністратором ЦНАПу кожного місяця до 5 числа надаються відомості в електронній формі так і на паперових носіях до державного реєстру виборців у Тернопільській області, а саме:

- громадян України, зареєстрованих за місцем проживання у відповідній адміністративно-територіальній одиниці, яким протягом наступного місяця виповниться 18 років;

- виборців, які протягом попереднього місяця зареєстрували своє місце проживання у відповідній адміністративно-територіальній одиниці;

- виборців, які протягом попереднього місяця зняті з реєстрації за місцем проживання у відповідній адміністративно-територіальній одиниці.

За період 2023 року до державного реєстру виборців надано 12 супровідних листів із вище зазначеними відомостями" [23].

На виконання Порядку передачі органами реєстрація інформації до Єдиного Державного Демографічного Реєстру до 5 числа кожного місяця надаються відомості в паперовому та електронному вигляді за встановленими формами:

- інформація про декларування/реєстрацію місця проживання осіб;
- інформація про зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання осіб.

За період роботи 2023 року до Єдиного Державного Демографічного Реєстру подано 24 форми із відомостями про осіб із вище зазначеною інформацією.

На виконання Постанови №265 від 07.02.2022 року до Управління Статистики у Тернопільській області подаються відомості в електронній та паперовій формі відомості про міграцію в Васильковецькій територіальній громаді. За 2023 рік було надано 24 додатки.

Згідно Закону України № 1871 від 05.11.2021р. «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» за здійснення декларування/реєстрації, зняття з реєстрації місця проживання сплачується адміністративний збір - 40,26грн., та з порушенням термінів - 67,10 грн. Станом на кінець 2023 року до місцевого бюджету надійшло 9302,23 грн. адміністративного збору (спільно з старостинськими округами).

Також, надано 63 відповіді на запити територіальних органів ДМС, судів, адвокатів, державних установ, та інших органів державної влади.

З 16.11.2023 р. запрацювала робоча станція по виготовленню паспортів. За цей період (станом до жовтня 2024 року) було прийнято :

- 1D-14 – 2 чол;

- оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм – 12 чол;

- оформлення і видача паспорта громадянина України – 2 чол.

Постійно ведеться інформаційна робота з жителями громади щодо необхідності отримання витягів через портал ДІА.

Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради є установою соціального захисту населення, що надає соціальні послуги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Основною метою діяльності комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради є надання соціальних послуг громадянам, які проживають на території України у Васильковецькій ТГ на законних підставах, перебувають у складних життєвих обставинах й потребують сторонньої допомоги.

Робота комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради спрямована на виявлення та надання допомоги самотнім непрацездатним громадянам і інвалідам, які не в змозі самотійно себе обслуговувати та потребують сторонньої допомоги.

Соціальними робітниками на основі укладених договорів та медичних висновків, згідно графіку роботи надаються різні види соціальних послуг по догляду вдома, протягом 2023 року надано соціальних послуг надомно 65 самотнім громадянам похилого віку. Більшість з них це самотні люди, діти війни, інваліди, 20 осіб віком 80 років і старше, троє людей з обмеженою рухомою діяльністю, прикутих до ліжка. Послуги надавали 12 соціальних робітників у 8 населених пунктах Васильковецької громади. Середнє навантаження на одного соціального робітника, працюючого не повний робочий день, складало 5 чоловік.

Протягом 2023 року для самотніх громадян, котрі перебувають на обліку в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради (догляд вдома), надано допомогу (продуктові набори) до Великодніх та Різдвяних свят від СФНВГ «Коваль», ФГ НВО «Довіра», ТОВ «Мрія Фармінг Тернопіль».

За період 2023 року комунальною установою «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради було надано 644 соціальних послуг (кількість відвідувань), а також надано клопотання про влаштування особи з інвалідністю у відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання в «Територіальний центр соціального обслуговування» Колиндянської сільської ради Чортківського району.

Протягом 2023 року на обліку в комунальній установі «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради знаходяться 18 осіб, яким призначена компенсація - фізичній особі, яка надає соціальні послуги на непрофесійній основі та виплачено коштів 207621,76 грн.

У 2023 році виплачені кошти (обласна субвенція) членам сім'ї загиблих у військових діях – 9600,00 грн., пільгове медичне обслуговування осіб, які постраждали в наслідок Чорнобильської катастрофи – 3893,08 грн.

Працівники комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради можуть забезпечити на ранньому етапі

виявлення громадян, які опинились у складних життєвих обставинах, запобігти появі нових проблем.

За нашими спостереженнями саме фахівець комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради є зв'язуючою ланкою між простими громадянами та всією соціальною мережею, оскільки він безпосередньо контактує та співпрацює з органами місцевого самоврядування, дільничним інспектором, сільською громадою. Таким чином, його робота безпосередньо вирішує проблеми громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Фахівцями із соціальної роботи проведено консультування мешканців громади з питань застосування законодавства щодо соціальної підтримки населення, надання соціальних послуг, інших питань віднесених до компетенції фахівців.

Завданнями фахівців Васильковецької громади у цьому напрямку - наблизити соціальні послуги до людей, зробити їх якісними, дійти до кожної людини, не залишити її без уваги, своєчасно допомогти.

У цьому напрямку нами згруповано функції фахівців із надання соціальних послуг:

- організація безпосередньо прийому громадян,
- консультування з питань застосування законодавства, щодо соціальної допомоги, житлових субсидій, надання пільг, компенсацій за догляд(надання соціальних послуг), інших питань, пов'язаних із соціальною підтримкою населення.
- приймання та опрацювання документів з метою передачі їх до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення.

З метою надання соціальних послуг, засудженим особам молодіжного віку, які перебувають на обліку Гусятинського районного сектору №3 філії ДУ «Центр пробації», проводяться заходи, спрямовані на закріплення здорового способу життя, проводяться бесіди психологічно-юридичного характеру, надаються індивідуальні консультації. Індивідуальною соціальною роботою

центру охоплено 6 осіб, з метою профілактики та попередження вчинення суб'єктами пробації повторних правопорушень.

Згідно актів прийому - передачі комунальною архівною установою «Трудовий архів Гусятинської селищної ради» передані на постійне місце зберігання, а також для використання в роботі, документи ліквідованих колгоспів, ПАПів, Селянських спілок району.

Станом на 01.01.2024 року в архівному відділі комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Васильковецької сільської ради перебувають на зберіганні 12 фондів, в кількості 3382 одиниць зберігання.

Протягом 2023 року із трудового архівного відділу було видано 171 архівних довідок про заробітну плату, та підтвердження трудового стажу для обчислення чи перерахунку пенсій, а також призначення пенсій, а саме:

- с. Крогулець -12 довідок;
- с. Целіїв – 25 довідок;
- с. Ст.Нижбірок – 17 довідок;
- с. Чабарівка – 8 довідок;
- с. Васильківці – 7 довідок;
- с. Нижбірок – 28 довідок;
- с. Коцюбинці – 55 довідок;
- Жабинці – 8 довідок.
- Інші – 10 довідок.

Згідно рішення виконавчого комітету Васильковецької сільської ради від 17.12.2021року № 1153-10/VIII «Про затвердження платних послуг що надає КУ «ЦНСП», надано послуг на суму 24,264 тис.грн. Основна тематика звернень громадян стосувалася розміру заробітної плати та підтвердження трудового стажу.

"З початку повномасштабної агресії військ рф питанню військового обліку та мобілізації на території Васильковецької сільської ради приділяється особлива увага. Усі заходи проводяться відповідно до Законів України «Про оборону», «Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію»,

Указу Президента України №69/2022 «Про загальну мобілізацію», Постанови Кабінету Міністрів України від 07.12.2016 року № 921 «Про затвердження порядку організації та ведення військового обліку призовників і військовозобов'язаних»" [23].

Постійно перевіряються документи по обліку мобілізаційних ресурсів згідно з вимогами методичних рекомендацій щодо організації військового обліку, обліку транспортних засобів та бронювання військовозобов'язаних на період мобілізації та воєнний час органами державної влади, іншими державними органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами і організаціями.

Проведена робота з покращення військового обліку призовників, військовозобов'язаних та резервістів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2022 року № 148.

"Згідно розпорядження голови № 173-од від 17.11.2023 року , керуючись п.п. 19,20.ч.4 ст.42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Конституцією України, Законами України «Про оборону України» «Про військовий обов'язок і військову службу», «Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію», постановою Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2022 року № 1487 з метою своєчасного оповіщення військовозобов'язаних громади, згідно подання пропозицій старостів сіл громади було створено комісії для здійснення оповіщення військовозобов'язаних по селах про їх виклик до першого відділу Чортківського РТЦК та СП. Комісії здійснюють оповіщення військовозобов'язаних за місцем проживання, складають акти на військовозобов'язаних ,які відсутні, ухиляються від мобілізації, перебувають за кордоном та ін. і підтверджують особистим підписом" [23].

З початку оголошення воєнного стану в Україні до сільської ради майже щоденно надходять розпорядження першого відділу Чортківського РТЦК та СП про оповіщення і прибуття для призову за мобілізацією. Було оповіщено більше сімсот військовозобов'язаних, які перебувають на обліку

Васильковецької громади. За 2022-2023 роки з громади до військових частин було мобілізовано 162 військовозобов'язаних (33 – Васильківці, 30 – Нижбірок, 32 – Коцюбинці, Чагарі, 4 – Жабинці, 13 – Крогулець, 11 – Ст.Нижбірок, 16 – Целіїв, 24 – Чабарівка), частина з них зараз воює на передовій, інші несуть службу у військових частинах ЗСУ.

Здійснювались заходи щодо оповіщення ВПО для їх доставки до першого відділу Чортківського районного територіального центру комплектування та соціальної підтримки.

Проведена робота по постановці на військовий облік призовників по селах громади. Складені списки громадян, які підлягають приписці до призовних діляниць (2007 року народження), розроблені на них відповідні документи та надані до першого відділу Чортківського РТЦК та СП. Призовникам було надіслано повідомлення про проходження медичної комісії та необхідність їх прибуття на призовну комісію.

Неодноразово сільською радою надавались Чортківському РТЦК та СП відомості про підприємства, установи, організації, які зареєстровані на території Васильковецької громади та подання Відомостей про транспортні засоби і техніку, що знаходяться на їх балансі, відповідно до постанови КМУ від 17.06.2015р. №405.

Старости сіл та відповідальний за військовий облік військовозобов'язаних, призовників та резервістів громади постійно взаємодіють з адміністратором ЦНАПу з питань реєстрації чи зняття з реєстрації військовозобов'язаних в межах адміністративної одиниці, а також за її межами, зміни в облікових даних.

Згідно доручення сільського голови від 09.11.2023 року № 1 «Про перерахування односторонньої заробітної плати для придбання автомобіля за відповідною програмою допомоги ЗСУ, для охорони та оборони об'єктів критичної інфраструктури» було перераховано кошти.

У 2023 році виділялись кошти для надання допомоги військовослужбовцям, 162 сім'ям військовослужбовців, особам рядового і

начальницького складу, які брали і беруть участь в боєвих діях, та у заходах необхідних для забезпечення оборони України виплачено матеріальної допомоги на суму 252 тис. грн, сім'ям загиблих захисників надано допомогу на поховання в розмірі 30 тис. грн. Крім того 4 сім'ям захисників видано допомогу у вигляді продуктових наборів.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЮРИДИЧНОГО БАЗИСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1 Впровадження законодавчих стандартів надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування

На нашу думку, першочерговим стандартом у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування має стати статична підготовка висококваліфікованих спеціалістів. Працівники ЦНАПу повинні демонструвати високий рівень професіоналізму при вирішенні складних питань, що забезпечуються в процесі обслуговування громадян. Їхня діяльність нерідко пов'язана з ситуаціями, які потребують не лише фахових знань, а й умінь працювати в умовах емоційного напруження та високої когнітивної складності міжособистісної взаємодії.

Адміністратор має володіти навичками швидкого встановлення контакту з відвідувачами, розуміння їхніх потреб, мотивації та душевного стану. Високий рівень емоційного інтелекту та комунікативної компетентності створює основу для здатності адміністратора забезпечувати емоційну підтримку клієнтів, зберігаючи рівновагу в напружених або конфліктних ситуаціях, сприяючи їхньому ефективному вирішенню.

"Від персоналу ЦНАПу, як важливої ланки управління, залежить рівень якості надання послуг, ефективність комунікації із споживачами, а також ступінь реалізації управлінських рішень й державних вимог. Кадрове забезпечення ЦНАП в свою чергу вимагає застосування нових концептуальних підходів в сфері менеджменту персоналу. Роботу в ЦНАПі варто надавати лише кваліфікованим працівникам, що володіють витребуваними навичками міжособистісного спілкування або здатні ними оволодіти. Адміністратор, одна з ключових фігур центру надання адміністративних послуг, посадова особа, завдяки роботі якої забезпечується

втілення державної політики у відповідній сфері надання послуг, надає консультаційну, технічну й організаційну допомогу суб'єктам звернення від час надання будь-яких адміністративних послуг" [7].

Ефективне функціонування ЦНАПу можливо не лише за умов належного правового регулювання, але й завдяки свідомому та відповідальному виконанню обов'язків його працівниками. Оптимальна навантаження на одного працівника становить орієнтовно 20 клієнтів на день, хоча на початкових етапах роботи кількість відвідувачів

Для підвищення ефективності роботи Центру важливо організувати первинний добір персоналу шляхом переведення працівників із підрозділів і органів, які раніше отримували громадян. Після стабілізації роботи ЦНАПу, при виникненні вакансій, доцільно запровадити вимоги до кандидатів щодо мінімального стажу роботи в органах публічної адміністрації, які користуються наданням адміністративних послуг.

"Вимоги щодо кваліфікації персоналу ЦНАП зумовлені в першочергу його сутністю в якості приймальні звернень від споживачів послуг, яка утворилася завдяки зведенню прийому відвідувачів різними органами й підрозділами до єдиної «точки входу». Центр повинен реалізовувати прийом документів громадян від час вирішення їх справ, консультувати їх стосовно внутрішніх організаційних й спеціальних фахових, юридичних питань. Дана специфіка суті й призначення ЦНАПу знаходить відображення в нюансах професійних вимог до його керівництва й працівників. В цей час професійні вимоги до даних осіб традиційно визначаються рівнем освіти, кваліфікації досвіду, спеціалізації, що необхідні задля своєчасного і високоякісного виконання власних обов'язків" [17].

Якісне обслуговування клієнтів у ЦНАПі можливо лише за умови універсальності адміністраторів. Це можна забезпечити через стажування персоналу в більш досвідчених колегах, які мають глибокі знання та компетенції в певних напрямках. Високий рівень професійної підготовки співробітників підтримується шляхом постійного підвищення кваліфікації.

Кураторами цих процесів мають бути практики з великим досвідом, а також запрошені експерти, серед яких можуть бути громадські активісти, депутати, адвокати та інші фахівці. Їхня участь сприятиме обміну знаннями та навичками, необхідними для підвищення ефективності роботи адміністраторів.

Для адміністраторів доцільно створити каталог навчальних курсів, серед яких мають бути обов'язкові для проходження всіма працівниками ЦНАПу. Для кожного окремого типу послуг нами пропонується розробити спеціалізований курс, який сприятиме впорядкуванню інформації та скороченню термінів стажування.

Сучасні виклики у сфері надання адміністративних послуг зосереджуються на питаннях їхнього спрощення, дерегуляції, впорядкування оплати, створення інтегрованих офісів для обслуговування та децентралізації, яка передбачає передачу повноважень органам місцевого самоврядування. Також актуальним є впровадження комплексного електронного урядування.

Дерегуляція і спрощення адміністративних процедур передбачають скорочення кількості послуг та спрощення процесів їх отримання. Це потребує чіткого регламентування переліку послуг, упорядкування процедур їх надання і скасування тих послуг, які не мають правового обґрунтування. Важливо також оптимізувати процеси надання окремих адміністративних послуг.

Основними способами спрощення, на наше переконання, мають стати:

- зменшення кількості установ, які беруть участь у процесі надання адміністративної послуги;
- зниження кількості документів, необхідних для подання заяви, із заборобою вимагати інформацію, що вже є у розпорядженні центрів надання адміністративних послуг або підпорядкованих їм органів влади;
- запровадження зручних і уніфікованих форм заяв та анкет для отримання адміністративних послуг.

Ще одним важливим аспектом впровадження законодавчих стандартів є врегулювання питань, пов'язаних з оплатою адміністративних послуг. Серед ключових проблем для користувачів можна виділити необґрунтованість розміру плати, а також практику розділення однієї послуги на кілька окремих, кожна з яких є платною. Водночас слід зазначити, що багато адміністративних послуг мають настільки низьку вартість, що отримані кошти не покривають навіть витрат на адміністрування таких платежів.

"Для центрів надання адміністративних послуг актуальною проблемою є брак ресурсів на забезпечення організації надання адміністративних послуг, зокрема паперу, картриджів, витрат на поштові відправлення, оскільки більшість адміністративних послуг, зокрема місцевого самоврядування, законами визначені як безкоштовні для суб'єктів звернення" [27].

Однією зі значних проблем у сфері оплати адміністративних послуг є їхня формальна безоплатність. У суспільстві поширена думка, що такі послуги мають надаватися безкоштовно, оскільки держава фінансується за рахунок податків громадян. Проте слід зауважити, що адміністративні послуги мають індивідуальний характер: громадяни користуються ними в різному обсязі, а деякі з них взагалі ніколи не звертаються за окремими послугами. Встановлення законодавчо визначеної платності адміністративних послуг може виявитися більш доцільним для суспільства, оскільки це не лише забезпечує ресурсну підтримку, але й знижує ризик корупційних проявів серед заявників.

Для вирішення питань, пов'язаних з оплатою адміністративних послуг, необхідно розробити і прийняти законодавство, яке детально регламентує порядок оплати та встановлює чіткі розміри адміністративних зборів. Ці збори мають бути спрямовані на повне або часткове відшкодування витрат держави чи територіальної громади, пов'язаних із наданням адміністративної послуги. Розрахунок розміру адміністративного збору повинен базуватися на витратах, які безпосередньо стосуються розгляду і надання конкретної послуги.

У цьому контексті важливо врегулювати питання цільового використання коштів, отриманих від оплати адміністративного збору. Розподіл цих коштів має забезпечувати фінансову спроможність суб'єктів, які безпосередньо надають адміністративні послуги. Адміністративний збір доцільно спрямовувати до спеціального фонду місцевого бюджету залежно від суб'єкта надання послуг. Водночас суб'єкти, що надають адміністративні послуги, повинні регулярно узагальнювати та публікувати фінансові звіти, які міститимуть інформацію про зібрані кошти та порядок їх використання.

Для вирішення вказаних проблем і вдосконалення законодавчих стандартів у сфері надання адміністративних послуг необхідно:

- систематизувати існуючий реєстр адміністративних послуг, який повинен стати основним джерелом інформації про всі послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, включаючи їх нормативне регулювання та визначені розміри оплати;
- встановити перелік ключових адміністративних послуг, тобто найбільш затребуваних серед населення, із чітко визначеними розмірами плати за їх отримання.

ВИСНОВКИ

Адміністративна послуга - це дія або сукупність дій, що містяться органами державної влади або органами місцевого самоврядування для задоволення інтересів громадян і юридичних осіб у межах їх прав та обов'язків, відповідно до законодавства. Принципами надання адміністративних послуг згідно закону є прозорість, доступність, ефективність та недискримінація.

Складовими адміністративних послуг є елементи, які забезпечують їх надання та визначають процес взаємодії між суб'єктами (органами влади) і споживачами (громадянами або юридичними особами). Основними складовими адміністративних послуг є суб'єкт надання послуги, тобто орган державної влади, місцевого самоврядування чи інший уповноважений суб'єкт, що відповідальний за забезпечення послуги згідно із законодавством, фізична чи юридична особа, яка звертається за послугою (громадяни, підприємці, організації), конкретна дія або результат, які надаються суб'єкту звернення (наприклад, видача паспорта, ліцензії, реєстрація бізнесу), законодавчі та нормативні акти, що регулюють процес надання послуги (закони, постанови, адміністративні регламенти). Важливим елементом адміністративних послуг є чітко визначений порядок дій, включаючи подання заяви; збір і подання необхідних документів; розгляд звернення та прийняття рішення та надання результату.

У липні 2020 року розпочав роботу ЦНАП у Васильковецькій ОТГ Тернопільської області, який обслуговує понад 8000 жителів громади. Наразі орган місцевого самоврядування Васильковецької громади активно допомагає мешканцям у самостійному отриманні витягів із Реєстру територіальної громади через портал «Дія». Також ведеться значна робота у співпраці зі службою технічної підтримки для усунення помилок, які виникають при

використанні реєстру. Зокрема, працівники ЦНАПу вносять відсутні адреси до бази даних цього реєстру.

Орган місцевого самоврядування Васильковецької громади регулярно здійснює подання щомісячних звітів до державного реєстру виборців Тернопільської області, Єдиного державного демографічного реєстру та Управління статистики в області. Ця діяльність наразі становить значну частину роботи працівників ЦНАПу.

ЦНАП Васильковецької громади також активно бере участь у заходах, спрямованих на підвищення якості надання адміністративних послуг, залучаючи інвестиції через проектну діяльність. Щодня оновлюється база даних громади, в разі виявлення помилок проводяться відповідні корективи. За умови наявності всіх необхідних документів від заявника здійснюється повна звірка даних щодо кількості зареєстрованих осіб у громаді. Станом на кінець 2023 року чисельність населення громади становила 8105 осіб.

Якісне обслуговування клієнтів у ЦНАПі можливо лише за умови універсальності адміністраторів. Це можна забезпечити через стажування персоналу в більш досвідчених колегах, які мають глибокі знання та компетенції в певних напрямках. Високий рівень професійної підготовки співробітників підтримується шляхом постійного підвищення кваліфікації.

Ще одним важливим аспектом впровадження законодавчих стандартів є врегулювання питань, пов'язаних з оплатою адміністративних послуг. Серед ключових проблем для користувачів можна виділити необґрунтованість розміру плати, а також практику розділення однієї послуги на кілька окремих, кожна з яких є платною. Водночас слід зазначити, що багато адміністративних послуг мають настільки низьку вартість, що отримані кошти не покривають навіть витрат на адміністрування таких платежів.

Удосконалення юридичного супроводу надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування є важливим аспектом забезпечення ефективності роботи органів влади на місцевому рівні та підвищення якості обслуговування громадян. Удосконалення юридичного супроводу є важливою складовою зміцнення правової держави. Громадяни повинні бути впевнені, що отримують послугу відповідно до закону, що підвищує рівень

довіри до органів місцевого самоврядування. Таким чином, удосконалення юридичного супроводу сприяє підвищенню якості та доступності адміністративних послуг, що є важливим чинником для розвитку місцевого самоврядування та забезпечення добробуту громадян.