

Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).

Спеціальність – 281.

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2023. № 12.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.12.11>

УДК 352:005.6(477)

Т. О. Королюк,

к. е. н., доцент, доцент кафедри національної економіки

та публічного управління,

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3610-9839>

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

T. Koroliuk,

PhD in Economics, Associate Professor,

Associate Professor of the Department of National Economy and Public

Administration, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

MANAGEMENT OF THE QUALITY OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES BY LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES

Досліджено природу адміністративних послуг, їхні ознаки та види. Здійснено аналіз правових та організаційних засад управління якістю надання адміністративних послуг. Досліджено методичні підходи до оцінювання якості надання адміністративних послуг та акцентовано увагу на необхідності забезпечення системності моніторингу якості послуг. Здійснено оцінку якості надання послуг центрами надання адміністративних послуг в Україні, ідентифіковано основні проблеми та тенденції розвитку. Виявлено пряму залежність між кількістю наданих відгуків споживачами та якістю послуг. Виявлено взаємозв'язок між рівнем задоволеності споживачів якістю адміністративних послуг та впровадженням цифрових технологій у процес

обслуговування. Обґрунтовано напрями удосконалення управління якістю надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування із врахуванням міжнародного досвіду. Відзначено, що стратегічний вектор модернізації системи управління якістю надання адміністративних послуг має бути спрямований на побудову сервісно-орієнтованої моделі взаємовідносин владних інституцій із громадянами.

The nature of administrative services, their characteristics and types have been studied. An analysis of the legal and organizational principles of quality management of the provision of administrative services was carried out. Methodical approaches to the assessment of the quality of the provision of administrative services have been studied and attention has been focused on the need to ensure systematic monitoring of the quality of services. It has been established that the main criteria for the quality of administrative services are professionalism, accessibility, convenience, openness, timeliness, respect for the applicant, and effectiveness.

The assessment of the quality of services provided by administrative service centers in Ukraine was carried out, the basis of problems and development trends were identified. A direct relationship between the number of feedback provided by consumers and the quality of services was revealed, which determines the rating of regions in Ukraine according to the quality satisfaction index and the customer loyalty index. The relationship between the level of consumer satisfaction with the quality of administrative services and the introduction of digital technologies into the service process was revealed. It was established that the quality of services is determined by the digital capacity of territorial communities. The main factors affecting the quality of administrative services are democracy, social justice, law, management culture, ethics, work style, discipline and responsibility.

he directions for improving the quality management of the provision of administrative services by local self-government bodies, taking into account international experience, are substantiated. Attention was drawn to the need for continuous improvement of the quality of the provision of administrative services, which should become the main principle of the work of local self-government bodies in the conditions of European integration. It was noted that the strategic vector of modernization of the quality management system for the provision of administrative services should be aimed at building a service-oriented model of relations between government institutions and citizens.

Ключові слова: управління якістю, адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування, моніторинг якості, сервісна держава, цифровізація

Keywords: quality management, administrative services, local self-government bodies, quality monitoring, service state, digitalization

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Популяризація теорії «нового публічного менеджменту» у 80-х рр. XX ст. стала поштовхом до розвитку сервісно-орієнтованої моделі публічного управління в європейських країнах. Згідно даної концепції потреби та інтереси громадян повинні виступати цілями діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Відбувається трансформація взаємовідносин громадянина та держави на основі принципів «сервісної держави», яка будується на відносинах «виробник послуг – споживач», а ініціатива змін у суспільстві йде «знизу-вгору» [1, с. 38].

В Україні питання управління якістю надання адміністративних послуг особливо актуалізувалось у зв'язку з перерозподілом повноважень від органів державної влади до органів місцевого самоврядування, трансформацією принципів та форм взаємодії із споживачами адміністративних послуг, що вимагає побудови гнучкої, ефективної та клієнт-орієнтованої системи обслуговування. Євроінтеграційний вектор розвитку України, цифровізація та зростання вимог до якості послуг обумовлюють потребу у впровадженні органами місцевого самоврядування міжнародних стандартів управління якістю та сучасних інформаційно-технологічних досягнень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор, виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Теоретичні та правові аспекти адміністративних послуг, особливості державного управління та міжнародний досвід у сфері надання адміністративних послуг досліджували Авер'янов В.Б., Афанасьєв К.К., Ільченко Н.В., Карпенко О.В., Крупник А.С., Ляшов Д.О., Одінцов О.М., Тимощук В.П., Чечель А.О. Питання удосконалення управління якістю в органах публічного управління вивчають Євсюкова О.В., Олешко А.А., Бондаренко С.М.,

Діденко Є.О. та багато інших дослідників. Відзначаючи наукову вагомість зазначених праць, існує низка проблем у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, вирішення яких вимагає модернізації підходів до управління якістю публічного сервісу.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Дати оцінку якості надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, виявити проблеми та обґрунтувати напрями модернізації управління якістю надання адміністративних послуг із врахуванням міжнародного досвіду.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Проблема забезпечення якості завжди хвилювала людство та привертала увагу менеджерів і виробників продукції, науковців, органів державної влади. Дану категорію запропонував Арістотель, під якою розумів важливу ознаку та властивості об'єкта. Сучасне трактування змісту якості охоплює сукупність властивостей продукції, які здатні задовольняти потреби споживачів, становлять для них певну цінність та корисність [2, с. 2]. Водночас еволюціонують підходи до управління якістю, змінюється роль споживача, виникає необхідність переходу від контролю якості до управління якістю на всіх стадіях виробничого циклу.

Управління якістю надання адміністративних послуг – це комплексний підхід до планування, організації, контролю, моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг з метою підвищення рівня задоволеності споживачів публічним сервісом та ефективності роботи адміністративних центрів та органів місцевого самоврядування.

В українському законодавстві «адміністративна послуга» визначається як результат реалізації владних повноважень суб'єктом надання послуг за заявою особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та здійснення її обов'язків [3]. Згідно даного підходу визначимо основні ознаки адміністративних послуг: відповідність процедури правовим нормам; надання здійснюється шляхом реалізації владних повноважень; наявність звернення особи; результатом є адміністративний акт, який відображає втілення конституційних прав людини.

Не варто ототожнювати адміністративні послуги із публічними, так як останні є ширшим поняттям та охоплює послуги, які надають державні та комунальні підприємства. Окрім суб'єктної ознаки, адміністративні послуги відрізняються процедурою та підставами надання.

Залежно від критерію класифікації розрізняють такі адміністративні послуги [4, с. 125-127]:

- за ознакою платності: платні та безоплатні;
- за особливостями правового регулювання процедури надання: з централізованим (закони, акти Президента, вищого та центральних органів виконавчої влади), локальним (акти органів місцевої влади) та змішаним (поєднання централізованого та локального) регулюванням;
- за змістом адміністративної діяльності: реєстрація, ліцензування, сертифікація, атестація, верифікація та інші;
- за характером питань, з яких звертаються особи: соціальні, земельні, житлові, підприємницькі та інші
- за владною інституцією, яка несе відповідальність за надання: загальнодержавні та місцеві.

Із розвитком цифровізації та інформаційних систем з'являються нові види послуг, наприклад, електронні. Вони надаються владними інституціями автоматично в режимі реального часу за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

Затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади у 2006 р. [5] стало поштовхом до якісних перетворень у сфері обслуговування громадян владними інституціями. Акцентувалась увага на таких критеріях якості адміністративних послуг як професійність, доступність, зручність, відкритість, своєчасність, повага до заявника, результативність.

Основні права та свободи людини, якими повинні керуватися органи місцевого самоврядування в управлінні якістю надання адміністративних послуг, визначає Конституція України: непорушність прав і свобод людей (ст. 21); право особистого звернення особи до органів місцевого самоврядування, які

зобов'язані розглянути звернення у встановлений термін (ст. 40); право на відшкодування шкоди, завданої владними інституціями при реалізації своїх повноважень (ст. 56) [6].

Прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» у 2012 році дало змогу створити чіткі та прозорі інституційні рамки взаємодії органів місцевого самоврядування зі споживачами послуг. Закон зобов'язує місцеві ради створювати центри надання адміністративних послуг; забороняє вимогу документів, якими уже володіють суб'єкти надання послуг; упорядкує процедуру надання послуг шляхом впровадження інформаційних та технологічних карток; впроваджує єдиний адміністративний збір; визначає графік роботи ЦНАП та інші особливості [3].

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) місцевого самоврядування чи місцевої державної адміністрації, який надає адміністративні послуги [3]. Адміністратор ЦНАП організовує та контролює процес надання послуг, розглядає справи щодо правопорушень, здійснює інформування та консультування споживачів, приймає документи та повідомляє про результати. За порушення законодавства адміністратори та посадові особи надавачів послуг несуть дисциплінарну, адміністративну, цивільну та кримінальну відповідальність [3].

Забезпечення якості надання адміністративних послуг передбачає затвердження стандартів якості, розподіл повноважень та відповідальності, контроль процесів та кінцевих результатів, звітність посадових осіб [7, с. 731]. Органи місцевого самоврядування, керівники ЦНАП повинні систематично здійснювати моніторинг показників якості адміністративних послуг, за результатами якого вживати відповідних заходів.

Місцеві ради та ЦНАП зобов'язані підключитися до системи онлайн-моніторингу якості послуг та створити безперебійні умови для передачі оціночної інформації. Вони збирають оціночні відомості, вживають заходів щодо припинення правопорушень, усунення їхніх причин та наслідків; визначають

причини недостатнього рівня якості послуг. ЦНАП складають та подають звіти щодо результатів моніторингу, а також оприлюднюють їх результати [8].

Кабінет Міністрів України розробив Порядок моніторингу якості адміністративних послуг, в якому визначено основні критерії та показники для здійснення оцінки (табл. 1.) [8]. Поряд з цим адміністративні центри можуть встановлювати додаткові показники для оцінки якості надання послуг.

Таблиця 1. Показники моніторингу якості надання адміністративних послуг

Критерії	Показники
Відповідність офлайн-фронт-офісу вимогам щодо:	
облаштування	наявність автоматизованої системи запису; попереднього запису; зворотного зв'язку; інформаційного стенду; терміналу для оплати послуг; місць для самообслуговування; супутніх послуг
доступності	наявність зупинок громадського транспорту в радіусі 100 метрів; безоплатної автостоянки; пандусу та сходів з поручнями; санітарної кімнати; дитячого куточка; необхідної кількості працівників
рівня обслуговування	наявність сектору прийому, інформування та обслуговування; місць для очікування; розподіл офісу на прийом і видачу документів; надрукованих шрифтом Брайля матеріалів; можливостей осіб з порушенням слуху; консультацій; інформування про хід розгляду заяви та готовність результату; дотримання середнього часу очікування (15 хв)
Відповідність офлайн-фронт-офісу вимогам щодо функціональних можливостей	
облаштування	адаптація сайту для роботи на комп'ютері, смартфоні та планшеті; доступність сайту для осіб з інвалідністю; забезпечення зворотного зв'язку; можливість прикріпити копії документів за допомогою мобільного додатка Порталу «Дія»
доступності	можливість цілодобового отримання послуг; зрозумілість мови та термінології сайту; наявність підказок та рекомендацій; доступність інформації щодо процедури надання, необхідних документів
рівня обслуговування	наявність на сайті розділу “запитання - відповіді” на типові запити; можливість залишити запитання для служби підтримки в позаробочий час; підвищення кваліфікації персоналу; інформування про результат
Відповідність правових актів принципам політики у сфері адміністративних послуг	можливість попереднього запису на прийом; подання заяви в усній формі; документів офлайн чи онлайн; допомога в оформленні електронної заяви; наявність вичерпного переліку та вимог до необхідних документів, підстав для відмови; встановлення строку надання послуги; інформування про хід надання послуги, спосіб отримання результату; встановлення платності або безоплатності послуги
Дотримання процедури	свочасність; вимога документів згідно переліку та законодавства; плата за послугу, відмова у наданні відповідно до законодавства
Рівень задоволеності якістю послуг	рівень задоволеності місцем надання послуги; загальним процесом; персоналом, який надавав послугу; повнотою переліку послуг; зручністю сайту; процесом отримання послуги через сайт; якістю інформації, розміщеної на сайті; станом усунення корупційних чинників

Джерело: побудовано за даними [8]

Більшість показників моніторингу базуються на вимогах норм законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Примірним положенням про ЦНАП визначено, що надання послуг слід організовувати у найкоротший строк, забезпечити інформування відвідувача щодо отримання послуги, автоматизований прийом документів, кількість адміністраторів повинна залежати від чисельності населення територіальних громад [9]. Однак збільшення кількості адміністраторів не забезпечить автоматично якість надання послуг. У Німеччині, наприклад, кількість співробітників офісу регулюється не залежно від чисельності жителів громади, а від завантаженості працівників та їхнього графіка роботи [10, с. 104-105].

Примірним регламентом ЦНАП визначаються вимоги до приміщення, в якому здійснюється обслуговування громадян: розміщення в центрі населеного пункту із наявністю поблизу зупинки громадського транспорту; наявність вивіски на вході, позначок для осіб з інвалідністю, пандусу та поручнів, місця для автостоянки та розміщення дитячих візків; наявність всередині санітарної кімнати, необхідних меблів; оформлення стін у рекомендованих кольорах; наявність інформаційних стендів, облаштувань відповідними засобами для отримання зворотного зв'язку, відгуків відвідувачів; просторість сектору та наявність місць для очікування; у разі необхідності обладнання сектору очікування автоматизованою системою керування чергою; наявність терміналів, банкоматів для оплати вартості послуг; дотримання рекомендованої площі приміщення надання послуг [11].

Окрім вище відмічених нормативних вимог, Міністерство цифрової трансформації встановило також вимоги до обслуговування звернення громадян, зокрема щодо подачі заяв, документів, інформування, консультування тощо. Вони спрямовані на забезпечення високої якості послуг, рівня задоволеності відвідувачів, забезпечення рівних умов, зменшення кількості скарг та формування позитивного ставлення до адміністраторів та процесу надання послуг. Працівники адміністративних центрів повинні бути ввічливими, компетентними, акуратними, охайними, послідовними, забезпечувати

індивідуальний підхід, конфіденційність даних, недопущення дискримінації, чітко виконувати свої посадові обов'язки [12].

Вірно відмічає Крупник А.С., що якість надання адміністративних послуг є невід'ємною від таких чинників як демократія (участь громадян в державних управлінських процесах), соціальна справедливість (суспільство виступає як єдине ціле), право, культура управління, етика, стиль роботи, дисципліна та відповідальність [7, с. 731].

Оцінювання якості надання адміністративних послуг, наприклад, у Польщі базується на таких критеріях як компетентність та високий рівень кваліфікації персоналу, надання послуг відповідно до законодавчих вимог, впровадження ефективних механізмів управління інформаційними потоками, гнучка структура організації та розподіл обов'язків [13, с. 44].

Результати аналізу даних у сфері надання адміністративних послуг та сукупність заходів щодо підвищення їхньої якості повинні оприлюднюватися суб'єктами надання послуг на своїх вебсайтах або інших джерелах інформації. Це є свідченням відкритості та прозорості, відкриває можливості для участі у розв'язанні проблем та контролю з боку громадськості, підвищення відповідальності надавачів адміністративних послуг.

Міністерством цифрової трансформації України проводиться онлайн-моніторинг показників якості надання адміністративних послуг на основі відгуків споживачів. На Платформі «Дія Центрів» представлені такі загальні показники оцінки якості послуг як індекс задоволеності якістю та індекс клієнтської лояльності. Індекс задоволеності якістю (CSI) демонструє ступінь задоволеності заявника від поточної взаємодії з суб'єктом надання адміністративної послуги. Він охоплює задоволеність місцем надання послуг, загальним процесом, роботою персоналу та повнотою переліку послуг. Індекс клієнтської лояльності (NPS) відображає ступінь прихильності клієнтів, їх готовності порекомендувати адміністративний центр чи його послуги знайомим на основі клієнтського досвіду. На відміну від першого показника він концентрується на довгостроковій лояльності споживачів та може мати від'ємне значення [14].

У 2023 році порівняно із 2021 та 2022 роками рівень задоволеності громадян якістю надання адміністративних послуг в Україні зріс і склав 95,9% (рис. 1). У 2022 році даний показник зменшився порівняно із 2021 роком, що пов'язано із військовими діями, відключенням електроенергії, обмеженням доступу до державних реєстрів та інформаційних систем. Все це ускладнювало дотримання принципів забезпечення належної якості надання послуг.

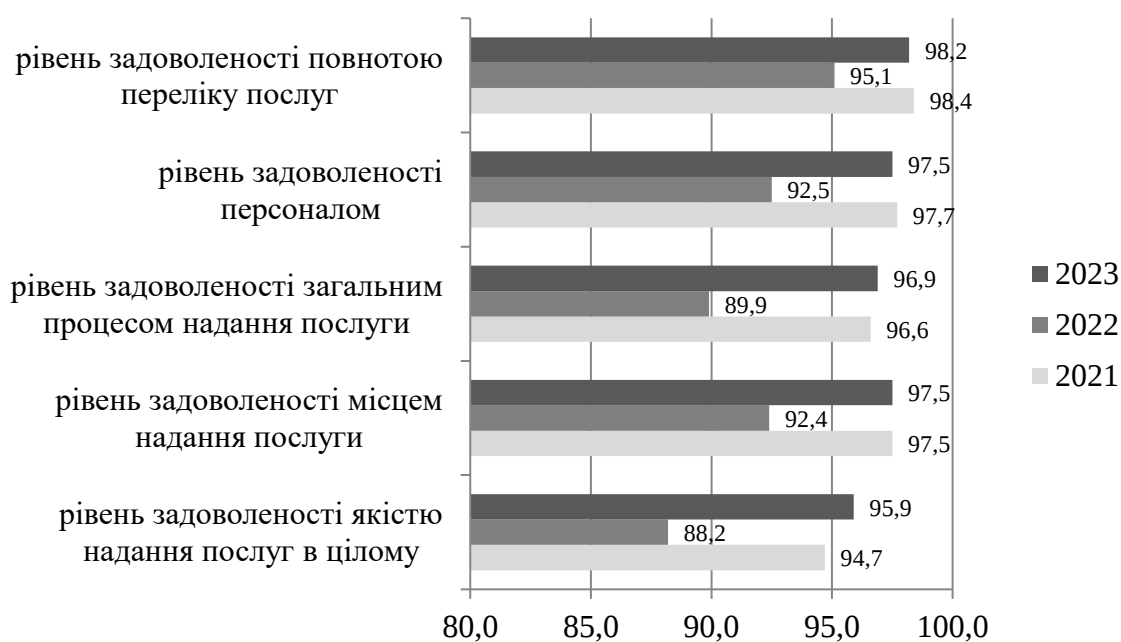


Рис. 1. Показники рівня задоволеності (CSI) відвідувачів якістю адміністративних послуг в адміністративних центрах у 2021-2023 роках, %

Джерело: побудовано за даними [15]

Найбільш поширеними причинами невдоволення місцем надання адміністративних послуг є недостатність місць для сидіння, тіснота у приміщенні, некомфортність температури, відсутність дитячого куточка, умов для людей з інвалідністю. Загальний процес надання адміністративних послуг характеризується такими проблемами як тривалість обслуговування, довгі черги, порушення строку надання, недостатність поінформованості щодо послуг, незручність запису на прийом, надмірність документації. Невдоволення персоналом адміністративних центрів пов'язана з невічливістю, недостатнім рівнем комунікації та інформування заявників з хвилюючих їх питань.

Для вирішення проблеми тривалості очікування варто звернути увагу на досвід Німеччини, в якій практикується ротація (взаємозамінність) персоналу

залежно від завантаженості, що підвищує якість обслуговування (оперативність) та розширює коло компетенцій працівників [10, с. 104-105].

Індекс лояльності суб'єктів звернення (NPS) у 2021 році складав 72,9%, у 2022 р. 27,4%, у 2023 р. склав 82,7%. Залежно від того, який орган утворив ЦНАП, індекс лояльності до селищних рад є найвищим і складає 89,4%, сільських – 82,4%, міських (міст обласного значення) – 80,0%, міських – 79,8% [15]. Дані показники демонструють кращий рівень обслуговування із максимальним наближенням послуг до споживача.

Абсолютними лідерами за показниками рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг (CSI) та індексом лояльності суб'єктів звернення (NPS) є Івано-Франківська та Черкаська області. Високі показники спостерігаються також у Чернігівській, Львівській, Рівненській областях. Найнижчі у Харківській, Донецькій, Херсонській, Чернівецькій. Найбільше відгуків громадян стосовно якості надання послуг надійшло з Івано-Франківської, Черкаської, Львівської та Чернігівської областей.

Проведений аналіз засвідчує пряму залежність між кількістю наданих відгуків та якістю послуг, що визначає рейтинг регіонів. Забезпечення тісного заємозв'язку між органами місцевого самоврядування та споживачами послуг дає змогу вчасно ідентифікувати та розв'язати існуючі проблеми, що сприяє реалізації конституційних прав і свобод громадян, а отже, їхній задоволеності рівнем обслуговування.

У контексті вище відзначеного, варто згадати досвід Об'єднаних Арабських Еміратів у сфері управління якістю надання державних послуг. Він полягає у запровадженні системи зворотного зв'язку та управління відгуками клієнтів у реальному часі. Основними орієнтирами владних інституцій у політиці забезпечення якості послуг є досвід споживачів та впровадження міжнародних стандартів. Реалізація такого підходу дала змогу скоротити час обслуговування до 4 хвилин та підвищити рівень задоволеності якістю послуг з 85% у 2017 році до 93% у 2018 році [14].

Виявлено взаємозв'язок між рівнем задоволеності споживачів якістю адміністративних послуг та впровадженням цифрових технологій у процес

обслуговування. Якість послуг визначається цифровою спроможністю територіальних громад – цифровізацією роботи органів місцевого самоврядування та бажанням впроваджувати цифрові зміни, розвитком цифрової інфраструктури та доступом громадян до електронних послуг, рівнем цифрової грамотності. Однак в цілому діяльність ЦНАП, не зважаючи на високий рівень доступності Інтернету, характеризується низьким рівнем електронізації (онлайн-консультування складає 13%, електронні послуги – 27%, електронні черги – 19%, електронний документообіг лише 34%, попередній електронний запис для отримання послуги – 11%) [16].

У 2021 році частка осіб з рівнем цифрових навичок “Basic” і вище склала 52,2%, натомість частка осіб, яка не має жодних цифрових навичок – 11,2% [17]. За рівнем цифрових компетенцій громадян Україна відстає від країн ЄС: у Польщі даний показник складає 65%, в Угорщині – 69%, у Німеччині – 78% [18]. Перед органами місцевого самоврядування постає завдання підвищення рівня цифрової інклюзії громадян, розробки навчальних програм, створення цифрових центрів, що дадуть змогу навчати людей користуватися сучасними онлайн-сервісами у сфері надання адміністративних послуг.

Впровадження інформаційних технологій, проактивних підходів до взаємодії з громадянами дозволяють знижувати адміністративні бар'єри, прискорювати прийняття управлінських рішень та підвищувати якість надання адміністративних послуг. Оцінка готовності громади до впровадження цифрових змін, розробка стратегії цифрової трансформації, концепції цифрової освіти повинні стати першочерговими завданнями органів місцевого самоврядування у сфері цифровізації адміністративних послуг.

Таким чином, основними пріоритетними завданнями органів місцевого самоврядування на шляху підвищення якості надання адміністративних послуг є: забезпечення надання усіх базових послуг в ЦНАП; доступності широкосмугового Інтернету в усіх громадах; впровадження цифрових технологій та оцифрування адміністративних послуг; забезпечення електронної взаємодії між національними реєстрами, реєстрами органів місцевого самоврядування, а також іншими електронними інформаційними ресурсами; розвиток цифрової

грамотності, подолання цифрових бар'єрів та забезпечення цифрової рівності; збільшення кількості споживачів електронних послуг; створення належної системи кібербезпеки, що гарантуватиме захист даних та безперебійність роботи електронних сервісів; впровадження системи управління якістю в роботу органів місцевого самоврядування та адміністративних центрів відповідно до міжнародних стандартів ISO; посилення зворотного зв'язку із споживачами послуг; покращення інформаційного та ресурсного забезпечення.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Якість адміністративних послуг виступає одним із критеріїв ефективності діяльності органів місцевого самоврядування. Стратегічний вектор модернізації системи управління якістю надання адміністративних послуг має бути спрямований на побудову сервісно-орієнтованої моделі взаємовідносин владних інституцій із громадянами.

Загалом, спостерігається позитивна тенденція щодо поліпшення якості надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні. За останні роки спростилась процедура надання адміністративних послуг, вона стала більш прозорою та відкритою, а діяльність владних інституцій більш орієнтованою на потреби людей. Однак залишається низка проблем, які потребують тісної співпраці між органами влади для їх вирішення.

Органи місцевого самоврядування повинні безперервно працювати над удосконаленням адміністративних процесів, технічного та інформаційного забезпечення, стимулювати навчання персоналу, моніторити рівень задоволеності споживачів якістю послуг. Постійне поліпшення якості послуг та задоволення потреб громадян повинне стати основним принципом роботи органів місцевого самоврядування в умовах євроінтеграції та цифровізації.

Література

1. Карпенко О.В. Соціальна чи сервісно-орієнтована державна політика: відмінності та протиріччя в ідеології надання управлінських послуг від імені держави. Актуальні проблеми державного управління. 2016. Вип. 3. С. 37-41.
2. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів”, Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. URL:

https://m.tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf (дата звернення: 20.09.2023).

3. Закон України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

4. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / Автор-упорядник В.П. Тимошук. К. : Факт, 2003. 496 с.

5. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-р#Text> (дата звернення: 01.12.2023).

6. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 23.11.2023).

7. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 1: Теорія державного управління /наук.-ред. колегія: В.М. Князєв та ін. 2011. 748 с.

8. Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг: Постанова КМУ від 11.08.2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-п#n32> (дата звернення: 30.10.2023).

9. Примірне положення про ЦНАП: затверджено постановою КМУ від 20.02.2013 р. № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-п#n9> (дата звернення: 30.10.2023).

10. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

11. Примірний регламент центру надання адміністративних послуг: постанова КМУ від 01.08.2013 р. № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-п#n160> (дата звернення: 30.10.2023).

12. Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення: наказ Міністерства цифрової трансформації України від 10.12.2021 р. № 173. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text> (дата звернення: 18.11.2023).

13. Одінцов О.М., Ільченко Н.В., Ляшов Д.О. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг. Збірник наукових праць ЧДТУ. Серія «Економічні науки». Вип. 60. С. 40-51.

14. Оцінка якості адміністративних послуг: досвід в державному управлінні та бізнесі. Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://center.diia.gov.ua/uploads/0/60-prezentacia_dla_vebinaru_2_0_pptx.pdf (дата звернення: 11.12.2023).

15. Національна веб-платформа центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центрів Дія). URL: <https://center.diia.gov.ua/dasbord-iz-rezultatami-ocinki-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-akistu-adminposlug-v-centrah> (дата звернення: 08.11.2023).

16. Звіт про розвиток мережі ЦНАП за I півріччя 2019 року. URL: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=58078991-a212-4a4a-9a5c-a7c8b365dade&title=ZvitProRozvitokMerezhiTsentrivNadanniaAdministRativnikhPoslugZa2018-Rik> (дата звернення: 13.12.2023).

17. Цифрова грамотність населення України: звіт за результатами загальнонаціонального опитування. 2021. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf (дата звернення: 10.12.2023).

18. Стратегія національної безпеки України / Указ Президента України від 14.09.2020 р. № 392/2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/392/2020#Text> (дата звернення: 22.11.2023).

References

1. Karpenko, O.V. (2016), "Social or service-oriented state policy: differences and contradictions in the ideology of providing administrative services on behalf of the state", *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia*, vol. 3, pp. 37-41.

2. State enterprise "Ukrainian research and training center for problems of standardization, certification and quality" (2016), "State standard of Ukraine ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) "Quality management systems. Basic provisions and glossary of terms", available at: https://m.tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf (Accessed 20 September 2023).

3. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine “On administrative services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Accessed 25 November 2023).

4. Tymoshchuk, V.P. (2003), *Administrativna protsedura ta administrativni posluhy. Zarubizhnyi dosvid ta propozytsii dlia Ukrainy* [Administrative procedure and administrative services. Foreign experience and suggestions for Ukraine], Fakt, Kyiv, Ukraine.

5. Cabinet of Ministers of Ukraine (2006), Decree “On the approval of the concept of the development of the system of providing administrative services by executive authorities”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text> (Accessed 01 December 2023).

6. The Verkhovna Rada of Ukraine (1996), “The Constitution of Ukraine”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Accessed 23 November 2023).

7. Kovbasiuk, Yu. V. (2011), *Entsyklopediia derzhavnoho upravlinnia* [Encyclopedia of public administration], vol.1, NADU, Kyiv, Ukraine.

8. Cabinet of Ministers of Ukraine (2021), Resolution “Procedure for monitoring the quality of administrative service provision and publishing information on the results of monitoring the quality of administrative service provision”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-п#n32> (Accessed 30 October 2023).

9. Cabinet of Ministers of Ukraine (2021), Resolution “Model regulations for TSNApah”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-п#n9> (Accessed 30 October 2023).

10. Tymoshchuk, V. (2015), *Nadannia administrativnykh posluh u munitsypalnomu sektori* [Provision of administrative services in the municipal sector], TOV "PIDPRYEMSTVO "VI EN EI", Kyiv, Ukraine.

11. Cabinet of Ministers of Ukraine (2021), Resolution “Model regulations of the administrative services centre”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-п#n160> (Accessed 30 October 2023).

12. Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2021), Order “Basic requirements for the quality of service to applicants”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text> (Accessed 18 November 2023).

13. Odintsov, O.M., Ilchenko, N.V. and Liashov, D.O. (2021), “International experience in organising the provision of administrative services”, *Zbirnyk naukovykh prats ChDTU. Seriiia “Ekonomichni nauky”*, vol. 60, pp. 40-51.

14. Official website of Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2023), "Assessing the quality of administrative services: experience in public administration and business", available at: https://center.diia.gov.ua/uploads/0/60-prezentacia_dla_vebinaru_2_0_pptx.pdf, (Accessed 11 December 2023).

15. Official website of administrative service centres "Platform of Centres Diia" (2023), available at: <https://center.diia.gov.ua/dasbord-iz-rezultatami-ocinki-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-akistu-adminposlug-v-centrah> (Accessed 08 November 2023).

16. Official website of the Ministry of Economy of Ukraine (2019), "Report on the development of the TSNApach network for the first half of 2019", available at: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=58078991-a212-4a4a-9a5c-a7c8b365dade&title=ZvitProRozvitokMerezhiTsentrivNadanniaAdministRativnikhPoslugZa2018-Rik> (Accessed 13 December 2023).

17. Official website of Diia Education at the Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2021), "Digital literacy of the Ukrainian population: report on the results of a nationwide survey", available at: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf (Accessed 10 December 2023).

18. President of Ukraine (2020), "On the National Security Strategy of Ukraine", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/392/2020#Text> (Accessed 22 November 2023).

Стаття надійшла до редакції 15.12.2023 р.