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. 2024. № 9.

DOI: http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.9.19

УДК 351.07/.08:005.346](477)

Т. О. Слободенюк,

аспірант кафедри глобальної та національної безпеки,

Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби

Київського національного університету імені Тараса Шевченка

ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-1090-9528

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ В УКРАЇНІ

T. Slobodeniuk,

Postgraduate student of the Department of Global and National Security,

Educational and Scientific Institute of Public Administration and Civil Service of

Taras Shevchenko Kyiv National University

IMPROVEMENT OF THE MECHANISMS OF FUNCTIONING OF THE PUBLIC SERVICE STATE IN UKRAINE

У статті досліджено сутність елементів комплексного механізму функціонування публічно-сервісної держави в Україні. На підставі аналізу праць вітчизняних науковців автором виокремлено системо-утворюючі елементи комплексного механізму функціонування публічно-сервісної держави в Україні, серед яких відзначено інституційну складову (наявність відповідної

системи суб'єктів реалізації сервісної функції держави), правову складову (наявність відповідної нормативно-правової бази, яка визначає процес реалізації функції) та ресурсні складові (інформаційне, кадрове, фінансове, матеріально-технічне забезпечення), принципи, форми та методи, а також заходи реалізації сервісної функції держави, правовідносини, які виникають у зв'язку з реалізацією сервісної функції держави.

В ході дослідження визначено та обґрунтовано напрями удосконалення складових комплексного механізму в сфері надання адміністративних, соціальних та житлово-комунальних послуг. Зокрема до таких напрямів віднесено: для надання адміністративних послуг – розширення мережі Центрів надання адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування, яке дозволить ліквідувати подрібнення адміністративних послуг і здешевити їх отримання на основі реалізації принципу «єдиного вікна» та інтеграції відомчих сервісних центрів до їх мережі, яке дозволить підвищити рівень доступності адміністративних послуг для мешканців територіальних громад; для системи надання соціальних послуг – створення правових умов для функціонування незалежних інспекцій та проведення громадського моніторингу якості надання соціальних послуг; для сфері надання житлово-комунальних послуг – створення стимулів для надходження інвестицій для модернізації усієї інфраструктури, а не лише фінансування за рахунок місцевих бюджетів для розв'язання лише проблем енергозбереження. Відзначено проблеми щодо надання супутніх послуг у приміщеннях Центрів надання адміністративних послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги, виготовлення документів, фотографування). Для подальших розвідок запропоновано обрати дослідження моделі публічно-сервісної держави в Україні та напрямів її удосконалення.

The article examines the essence of the elements of the complex mechanism of functioning of the public service state in Ukraine. Based on the analysis of the works of domestic scientists, the author singles out the system-forming elements of the

complex mechanism of the functioning of the public service state in Ukraine, among which the institutional component (the presence of a suitable system of entities implementing the service function of the state), the legal component (the presence of a corresponding regulatory and legal framework, which determines the process of implementation of the function) and resource components (information, personnel, financial, material and technical support), principles, forms and methods, as well as measures for the implementation of the service function of the state, legal relations that arise in connection with the implementation of the service function of the state. In the course of the study, directions for improving the components of the complex mechanism in the field of providing administrative, social, and housing and communal services were determined and substantiated. In particular, such directions include: for the provision of administrative services - expansion of the network of Centers for the provision of administrative services at the local self-government level, which will make it possible to eliminate the fragmentation of administrative services and reduce the cost of obtaining them based on the implementation of the "single window" principle and the integration of departmental service centers into their network, which will make it possible to increase the level of availability of administrative services for residents of territorial communities; for the system of providing social services – creating legal conditions for the functioning of independent inspections and conducting public monitoring of the quality of providing social services;for the provision of housing and communal services - creation of incentives for investment to modernize the entire infrastructure, and not only financing from local budgets to solve only energy saving problems. Problems were noted with regard to the provision of related services in the premises of the Centers for the provision of administrative services (lamination, photocopying, banking services, production of documents, photography). For further investigations, it is proposed to choose a study of the public-service state model in Ukraine and directions for its improvement.

Ключові слова: *комплексний механізм, публічно-сервісна держава, публічні послуги, адміністративні послуги, соціальні послуги, житлово-комунальні послуги.*

Keywords: *integrated mechanism, public service state, public services, administrative services, social services, housing and communal services.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасних соціально-економічних та політичних умовах вагомого значення набуває комплексного механізму функціонування публічно-сервісної держави з паралельною структурною перебудовою національної економіки, що повинно стати підґрунтям перебудови і вдосконалення всієї системи надання публічних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням різних аспектів запровадження в Україні публічно-сервісної держави присвячена значна кількість праць вітчизняних науковців. Серед них, в рамках нашого дослідження варто відзначити Н. Васильєву, яка зазначає одним з елементів сервісної держави соціальне призначення, яке виявляється через діяльність владних інституцій з надання публічних послуг [1].

В. Місюра обґрунтовує зв'язок ідеї сервісної держави та менеджеристського підходу до модернізації державного управління (new public management) і доводить, що в умовах складної соціально-економічної ситуації в Україні спрямування адміністративної реформи не повинно призводити до комерціалізації сервісної політики держави [2].

О. Євсюковою запропоновано методичний підхід до формування нормативно-правового механізму управління розвитком сервісної держави, який базується на класифікації особливостей нормативно-правового забезпечення надання публічних послуг і на переліку критеріїв, за якими доцільно розвивати нормативно-правове забезпечення діяльності органів публічної влади з метою покращення якості надання публічних послуг [3].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є обґрунтування напрямів удосконалення елементів комплексного механізму функціонування публічно-сервісної держави в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сервісна функція держави стає все більш вагомою у складі інших державних функцій, адже саме вона може забезпечити комфортне задоволення повсякденних потреб юридичних та фізичних осіб в Україні. Сьогодні це одна з провідних функцій, яка спроможна гармонізувати весь комплекс суспільних відносин і дати потужний імпульс вирішення багатьох соціально-економічних та політичних проблем українського суспільства. Сервісна діяльність держави має свій механізм реалізації (механізм функціонування), який складається з сукупності організаційно-правових, методичних та матеріально-економічних елементів, адекватних завданням, які стоять перед державою. Тож об'єктом нашого дослідження є комплексний механізм функціонування публічно-сервісної держави, який складається з низки елементів (організаційно-правового, інституціонального та методологічного механізмів). Удосконалення цих складових комплексного механізму в умовах адміністративно-територіально реформи та структурної перебудови національної економіки має забезпечити якісне функціонування публічно-сервісної держави в Україні.

Адже саме завдяки комплексному механізму держава здійснює регулюючий вплив на відносини у суспільстві та забезпечує упорядкування діяльності суб'єктів, які вступили між собою у правові відносини; удосконалює форми і методи управлінської діяльності; забезпечує дотримання та захист прав і свобод людини та громадянина.

Варто зазначити, що ознаками будь-якого управлінського механізму є:

а) системність і виконання кожним елементом механізму свої специфічної функції;

б) особливий склад суб'єктів, на які покладено обов'язок реалізації сервісної діяльності держави;

в) зв'язок та взаємодія на засадах субординації і координації суб'єктів

надання публічних послуг, зумовлені єдиними цілями та основами діяльності;

г) функціонування механізму за допомогою організаційно-правових норм;

д) плановий і підконтрольний характер та безперервність функціонування механізму;

е) домінування одних елементів механізму реалізації сервісної діяльності держави над іншими [4, с. 49].

Складові елементи механізму функціонування публічно-сервісної держави перебувають у відносинах субординації і є системо-утворюючими елементами системи. Провідними системо-утворюючими елементами є інституційна складова (наявність відповідної системи суб'єктів реалізації сервісної функції держави) та правова складова (наявність відповідної нормативно-правової бази, яка визначає процес реалізації функції). Інші елементи механізму теж не є другорядними, оскільки без них характеристика самого механізму не була б змістовною та повною, що зумовило б реалізацію сервісної функції держави на неналежному рівні. До них належать:

а) принципи реалізації сервісної функції держави;

б) форми та методи і засоби реалізації сервісної функції держави;

в) правовідносини, в умовах яких впроваджуються у практичну площину норми, зафіксовані в нормативно-правових актах;

г) ресурсна складова (кадрове, інформаційне, матеріально-технічне забезпечення тощо) [5, с. 61].

Розглянемо зазначені елементи комплексного механізму більш детально.

1. Інституційна складова. Системо-утворюючим елементом інституціональної складової механізму є відповідна система суб'єктів, адже саме від них залежить, як реалізуються надані їм повноваження, наскільки неупереджено та своєчасно виконують покладені на них обов'язки і ефективно налагоджена взаємодія між ними, а також забезпечується досягнення кінцевої мети реалізації сервісної функції і отримання належного соціального ефекту, тобто задоволення комфортним і якісним забезпеченням всіх різноманітних життєвих, професійних потреб та конституційних прав і свобод членів

суспільства та юридичних осіб. До складу зазначених суб'єктів належать усі органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадськість, які у межах визначених законодавством повноважень беруть участь у формуванні державної політики у сфері надання публічних послуг (адміністративних, соціальних та житлово-комунальних) і реалізують пріоритетні напрями розбудови публічно-сервісної моделі держави. Зазначені суб'єкти поділяються на дві групи: державні та недержавні.

2. Організаційно-правові норми – це визначені державою загальнообов'язкові правила надання і отримання публічних послуг та формування відповідних суспільних відносин щодо функціонування моделі публічно-сервісної держави в Україні, за допомогою яких суб'єкти цих відносин можуть реалізовувати надані їм права і виконувати покладені на них обов'язки.

3. Принципами реалізації сервісної функції держави є закономірності і норми поведінки, які встановлюють основні вимоги до діяльності відповідних суб'єктів у сфері реалізації публічних послуг. До цих принципів належать: законність, об'єктивність, компетентність та професіоналізм, систематичність, поєднання єдиноначальності і колегіальності, прозорості та гласності, наукової обґрунтованості, відповідальності, довіри і поваги до працівників органів, які надають публічні послуги, довіри та поваги їх до громадян, етичності тощо [6]. Дотримання цих принципів сприяє реалізації функції держави щодо надання якісних публічних послуг населенню. Вони повинні обов'язково закріплюватись на рівні відповідних нормативно-правових актів і враховуватися при формуванні державної політики у сфері надання публічних послуг.

4. Форми та методи і засоби реалізації сервісної функції держави. Правильний вибір форм реалізації сервісної функції держави може створити належні умови для забезпечення правопорядку у державі та її окремих регіонах, охорони і захисту основних прав, свобод та законних інтересів громадян, протидії злочинності в усіх її проявах, підвищення ефективності діяльності

суб'єктів формування і реалізації державної політики у сфері надання публічних послуг. Реалізація сервісної функції держави здійснюється не лише у відповідних формах, а й за допомогою специфічних методів і засобів, застосування яких під час реалізації цієї функції держави залежить від суб'єкта, на який покладено обов'язок щодо реалізації конкретної функції, його завдань та повноважень, місця, яке посідає функція надання публічних послуг в його діяльності.

5. Правовідносини, які виникають у зв'язку з реалізацією сервісної функції держави – це суспільні відносини, врегульовані нормами права, суб'єкти яких наділені правами та обов'язками у сфері реалізації функції надання публічних послуг держави.

6. Ресурсна складова: повноцінне функціонування комплексного механізму неможливе без належного впорядкування кадрового, інформаційного, матеріально-технічного та фінансового забезпечення [5].

Нами пропонується наступне схематичне зображення комплексного механізму функціонування публічно-сервісної держави (рис. 1).

Рис. 1. Комплексний механізм функціонування публічно-сервісної держави

Ми ж пропонуємо наступні напрями удосконалення складових вищезазначеного комплексного механізму:

1. Інституційна складова. Центра надання адміністративних послуг (далі - ЦНАПи) повинні стати провідним суб'єктом надання адміністративних послуг. Всі органи державної влади та їх територіальні підрозділи, які надавали ці послуги, повинні співпрацювати з їх отримувачами виключно через систему ЦНАПів (за виключенням вузькоспеціалізованих послуг). Потрібно подолати тенденцію, коли центральні органи державної влади прагнуть створити систему власних офісів з надання адміністративних послуг, монополізувавши їх у конкретному відомстві, що призведе до неефективного витрачання бюджетних коштів, які могли б бути спрямовані на розширення мережі інтегрованих офісів – ЦНАП. Система ЦНАПів дозволить ліквідувати принцип подрібнення адміністративних послуг і здешевить їх отримання. Їх отримувачі будуть реально спроможні задовольняти свої потреби реалізації принципу «єдиного вікна». Систему ЦНАП бажано поступово перевести у систему підпорядкування і матеріального забезпечення органами місцевого самоврядування. Пріоритетом бюджетного фінансування має стати розширення мережі ЦНАП на рівні місцевого самоврядування, а відомчі сервісні центри мають бути інтегровані до їх мережі, що дозволить підвищити рівень доступності адміністративних послуг для мешканців громад. Так само, поступово має нарощуватись функціональний потенціал ЦНАПів та їх належна взаємодія завдяки різним комунікаційним каналам з різними органами державної влади. Потрібно також враховувати, що у ЦНАПів існує зворотній зв'язок з отримувачами адміністративних послуг. Саме тому, ця організаційна структура є більш ефективна, прозора і приваблива для споживачів цих послуг з точки зору їх отримання.

Щодо надання соціальних послуг, їх організаційні структури мають бути наближені до споживача, зосереджуючись на рівні громади, що актуалізує потребу посилення ролі органів місцевого самоврядування у плануванні, фінансуванні та організації надання соціальних послуг. Доцільно розширити залучення приватних структур до сфери надання соціальних послуг. Замовником конкретної послуги для споживача є розпорядник бюджетних

послуг, а надавачем може бути як приватна організація, так і бюджетна. Приватні структури можуть надавати унікальні соціальні послуги. Необхідно об’єднати територіальні центри соціального обслуговування і центри соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді з відповідними функціональними відділами, функції в яких доцільно поділити за віковими і категорійними критеріями. Зазначені структурні підрозділи мають надавати комплексні соціальні послуги.

Сучасна ситуація у сфері побудови організаційних структур у житлово-комунальному господарстві характеризується тим, що на зміну ієрархічним структурам повинні прийти адаптивні з елементами ієрархії. Найбільш ефективною структурою управління адаптивного типу слід визнати матричну структуру. Вона передбачає урізноманітнення приватних структур, які надають різні житлово-комунальні послуги (з водопостачання і водовідведення, опалення, газопостачання, постачання гарячої води, обслуговування ліфтів, вивіз сміття, різноманітні ремонти житлового фонду тощо), де панує конкуренція. Управляючими структурами з надання житлово-комунальних послуг мають бути керуючі кампанії чи об’єднання співвласників багатоквартирних будинків. Контролюючими структурами у сфері надання цих послуг мають бути органи місцевого самоврядування. Координуюча структура у цій організаційній системі уособлює єдиного оператора – спеціалізоване підприємство, що здійснює розрахунок і збір платежів за житлово-комунальні послуги та забезпечує своєчасне надходження оборотних коштів підприємствам-постачальникам послуг, а також задовольняє потребу органів місцевого самоврядування в об'єктивній інформації про грошові потоки у цій сфері суспільних відносин та споживачів в отриманні своєчасної інформації про всі зміни щодо розрахунків за житлово-комунальні послуги.

2. Організаційно-правові норми. У сфері надання адміністративних послуг актуальним є питання унормування системи формування динамічної та адаптивної процедури оцінювання якості надання адміністративних послуг. Система публічного управління не може виконувати свої функції, зокрема

сервісні, поза процедурою, яка є інструментом реалізації своїх функцій. Вона повинна постійно адаптуватись до зміни потреб споживачів в адміністративних послугах і якості їх надання. Стандартизація процедури і переліку суб'єктів оцінювання якості, визначення критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг повинна зазнати динамічних та адаптивних змін у залежності від потреб споживачів цих послуг, що має відображатись у відповідних нормативно-правових актах. Це стосується і стандартів якості адміністративних та інших публічних послуг, в яких фіксуються вимоги щодо інформування громадян про адміністративні послуги, порядок і умови їх надання; наявність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг; граничний строк їх надання; час прийому суб'єктів звернень у центрах надання адміністративних послуг тощо. Якісна робота ЦНАП суттєво залежить від дотримання центральними органами виконавчої влади вимог чинного законодавства щодо передачі на місцевий рівень повноважень з надання цих послуг.

Для системи надання соціальних послуг актуальним є унормування системи оцінки ефективності соціальних послуг, створення правового механізму формування обмеженого ринку їх надання і залучення приватних структур до сфери надання соціальних послуг, розмежування повноважень і функцій між різноманітними структурами системи їх надання. Необхідно створити правові умови для функціонування незалежних інспекцій та проведення громадського моніторингу якості надання соціальних послуг.

У сфері надання житлово-комунальних послуг потрібно удосконалити регулююче законодавство у бік підсилення прав їх споживачів та узгодження реформування системи житлово-комунального господарства з іншими реформами, які відбуваються в Україні, особливо з адміністративно-територіальною.

3. Принципи надання публічних послуг. Провідним принципом надання адміністративних послуг має бути їх гнучка адаптивність до зміни потреб у споживачів адміністративних послуг, законності і якості їх надання, а також їх

стандартизація, зворотній зв’язок між суб’єктом та об’єктом надання послуг, максимальна прозорість, забезпечення відкритості, рівності умов їх надання і наближення до споживача. Результативним принципом має бути ефективна взаємодія між ЦНАП та територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади. Актуальним до впровадження є принцип подолання монополізму надання адміністративних послуг та домінування електронного документообігу. Вагомим принципом для споживачів цих послуг є оперативність, комфортність та інформативність їх надання. Вся система надання адміністративних послуг має бути організована та діяти за принципом «єдиного вікна» і «консьєржа».

Для соціальних послуг вагомими є принципи наближення їх надання до споживача, адресність, якість та адаптивність до їх потреб. Важливим принципом мають бути конкурентні засади надання специфічних і унікальних послуг приватними суб’єктами під жорстким контролем публічних органів влади за допомогою такого управлінського інструменту як ліцензування. Необхідними принципами результативного функціонування цієї системи надання публічних послуг мають бути принципи відсутності дублювання відповідних функцій публічних установ та спрощеність процедур організації надання соціальних послуг і їх інформаційна єдність.

У системі організації надання житлово-комунальних послуг принцип ієрархічної будови суб’єктів їх надання має змінитись на принцип адаптивності цих суб’єктів з елементами ієрархічності. Специфічним принципом для цієї системи надання публічних послуг є принцип індикативного планування. Важливими принципами мають стати принципи регулювання ринкових відносин у цій сфері, відсутності монополізму, індикативного тарифоутворення, інформаційної єдності.

4. Форми та методи і засоби надання публічних послуг. Стандартизація процедури, визначення критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг, формування динамічної та адаптивної процедури оцінювання якості їх надання. Налагодження зворотнього зв’язку як основного методу

функціонування ЦНАПів. Стандартизація якості через формування інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг і автоматизованої системи завдяки удосконаленню системи електронних послуг, як провідної форми їх надання, які мають здійснюватись через систему електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису. Ці методологічні форми мають сприяти якісному і ефективному методу взаємовідносин між надавачем та споживачем адміністративних послуг через систему особистого кабінету. Важливими методологічними формами функціонування автоматизованої системи надання адміністративних послуг є: інтеграція єдиного порталу з інформаційними системами органів публічної влади та єдиними вимогами щодо взаємодії. Процес надання адміністративних послуг передбачає впровадження методу міжвідомчої взаємодії.

Головними методами надання соціальних послуг є соціальна підтримка, соціальне обслуговування і соціальна профілактика. Формування методик проведення оцінки потреби у послугах як на рівні територіальної одиниці, так і на рівні закладу, а також механізмів контролю за якістю соціальних послуг, державного та незалежного моніторингу, оцінки ефективності діяльності соціальних служб та їх працівників. Специфічним методом надання соціальних послуг є соціальне замовлення на соціальні послуги у недержавних їх надавачів обласними, міськими та районними органами управління за рахунок місцевих бюджетів на підставі визначених потреб територіальної одиниці в їх наданні.

Специфічною методологією, як і провідним принципом надання житлово-комунальних послуг є індикативне планування, за допомогою якого здійснюється координація інтересів діяльності держави, підприємств та домогосподарств в умовах регульованого ринку, і яке сприяє функціонуванню цієї системи на основі перерозподілу ресурсів виробника і споживача. Запровадження керованих ринкових відносин має бути провідним методом подолання монополізму підприємств-надавачів житлово-комунальних послуг. Методи оптимізації ціноутворення та тарифного регулювання (застосування нормативів-індикаторів) сприятимуть збереженню регулюючого механізму у

сфері надання житлово-комунальних послуг з використання різних методів, орієнтованих як на підвищення інвестиційної привабливості цієї сфери суспільних відносин, так і на стимулюючий вплив відносно підприємств та споживачів. Функціонуванню методів інтеграції фінансових та інформаційних ресурсів у сфері надання житлово-комунальних послуг на рівні регіонів мають сприяти єдині розрахунково-інформаційні центри.

5. Правовідносини. У систему правовідносин у сфері надання адміністративних послуг входять органи публічної влади, повноважні надавати ці послуги або надавати інформацію для їх надання, а також громадяни та юридичні особи, як отримувачі цих послуг. У систему правовідносин у сфері надання соціальних послуг входять уповноважені місцеві підрозділи центральних органів виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, приватні, громадські організації і приватні особи, які отримали право надавати відповідні послуги, та населення (особи і сім'ї), отримувачі цих послуг. У систему правовідносин у сфері надання житлово-комунальних послуг входять суб'єкти їх надання, які поділяються на: організуючі структури (управляючі організації чи об'єднання співвласників багатоквартирного будинку), постачальники послуг (приватні підприємства), контролюючі (органи місцевого самоврядування) і координуючі (єдиний спеціалізований оператор надання цих послуг).

6. Ресурсна складова. Без належного ресурсного забезпечення (кадрове, інформаційне, матеріально-технічне та фінансове тощо) кожної складової комплексного механізму функціонування публічно-сервісної держави неможливо забезпечити повноцінне його функціонування.

Кадрове забезпечення обумовлює відповідну організаційну побудову сфери надання публічних послуг та спрямоване на успішне виконання організаційно-управлінських та сервісних завдань. Саме тому, одним із головних напрямків організації діяльності всіх суб'єктів надання публічних послуг є здійснення належного кадрового забезпечення. Відповідне кадрове забезпечення передбачає організаційно-штатну роботу, підбір, розстановку та

підготовку кадрів, оцінку їх діяльності, виховання та професійну підготовку кадрів, соціальне забезпечення і стимулювання службової активності кадрів, зміцнення законності та службової дисципліни у діяльності кадрів, звільнення кадрів, роботу з ветеранами і резервом, виховання кадрів тощо.

Перспективними напрямами інформаційного забезпечення у сфері надання публічних послуг є такі:

– удосконалення системи ЦНАП, основною функцією якої є розвиток зворотнього зв'язку із споживачами адміністративних послуг для отримання інформації про їх потреби, виявлення недоліків обслуговування та визначення напрямів для вдосконалення надання послуг відповідно до потреб споживачів;

– впровадження автоматизованої системи Віртуального офісу електронних послуг у сфері надання адміністративних послуг;

– надання інформаційно-консультаційних послуг;

– споживачам адміністративних послуг отримувати консультації і утворювати свій особистий кабінет;

– розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг для розширення їх обсягу; інтеграція порталу з інформаційними системами органів публічної влади з єдиними вимогами щодо взаємодії; уніфікація вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; створення реально діючої можливості отримання суб’єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;

– розв’язання проблемних питань щодо отримання необхідної інформації у процесі надання послуги, достовірності та актуальності наданої консультації;

– формування дієвої інформаційної системи, яка б якісно інформувала населення про соціальні послуги;

– створення якісного реєстру споживачів соціальних послуг та суб’єктів їх надання і усунення інформаційної плутанини щодо функціонуючих суб’єктів надання цих послуг, зловживання у сфері використання бюджетних коштів, шахрайства, а також ліквідації системи підпорядкування різним публічним структурам суб’єктів надання соціальних послуг;

– формування єдиного оператора надання житлово-комунальних послуг, поява якого зумовлена численністю суб'єктів ринку цих послуг, які прагнуть володіти певним видом інформації стосовно їх споживачів, зокрема щодо здійснення розрахунку і збору платежів за житлово-комунальні послуги і забезпечення своєчасного надходження оборотних коштів підприємствам-постачальникам послуг, а також задоволення потреб органів місцевого самоврядування в об'єктивній інформації про грошові потоки та споживачів в отриманні своєчасної інформації про всі зміни щодо розрахунків за житлово-комунальні послуги, забезпечення прозорість інформаційних і фінансових потоків у галузі.

Фінансове забезпечення передбачає виключно бюджетне фінансування. Враховуючи те, що у перспективі їх надання зміщуватиметься на рівень органів місцевого самоврядування, то і фінансування їх концентруватиметься на цьому рівні.

Враховуючи те, що в системи надання соціальних і житлово-комунальних послуг впроваджуються ринкові відносини, фінансування цих систем має свою специфіку. У системі надання соціальних послуг, хоч і передбачається залучати приватні підприємства, але фінансування за таких умов залишається бюджетним і лише частково за рахунок їх споживачів, а от у системі надання житлово-комунальних послуг фінансування відбувається за рахунок споживачів цих послуг, які надаються на платній основі та у незначній кількості за рахунок приватних інвестицій, які у цьому секторі національної економіки не набули значного поширення.

Удосконалення управління державними видатками на соціальні послуги з метою їх раціонального використання передбачає удосконалення існуючих і створення нових видів соціальних послуг; визначення переліку гарантованих державою безоплатних соціальних послуг та категорій населення, які мають право на їх отримання. Потрібно замінити централізований підхід щодо визначення потреб у соціальних послугах і формування мережі соціальних служб, закладів та установ, який зумовлює орієнтацію якості та обсягу послуг

на фінансові можливості бюджету, а не на потреби населення і не передбачає залучення отримувачів послуг та їх представників до планування і контролю за якістю наданих послуг.

Удосконалення системи надання житлово-комунальних послуг передбачає створення стимулів для надходження інвестицій до неї. Потрібно також зазначити, що деякі аспекти модернізації інфраструктури надання житлово-комунальних послуг фінансується і за рахунок місцевих бюджетів. Переважно таке фінансування має стимулююче спрямування на розв'язання проблем енергозбереження. Отже, без надання імпульсів для суттєвого зростання економічного розвитку на рівні всієї держави в Україні неможливо успішно розв'язати безліч проблем в аспекті надання публічних послуг.

Матеріально-технічне забезпечення прямо пропорційно залежить від фінансового забезпечення системи надання публічних послуг. Сучасні проблеми матеріально-технічного забезпечення надання адміністративних послуг полягають у тому, що проблематично розгорнути велику мережу ЦНАПів в усіх осередках місцевого самоврядування, а також забезпечити у них комфортний сервіс надання послуг їх споживачам (зокрема, комфортного облаштування приміщення для осіб з обмеженими фізичними можливостями). У функціонуванні ЦНАПів існують схожі проблеми, зокрема незабезпеченість приміщеннями і неналежний рівень їх комп'ютеризації, що не дозволяє розширити чисельність послуг через цю систему.

Проблемним є питання надання супутніх послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги, виготовлення документів, фотографування, продаж канцелярських товарів) у приміщеннях ЦНАП.

Проблеми з матеріальним забезпеченням ускладнюють процес стандартизації надання адміністративних послуг.

Комплекс відповідних проблем спонукає до негативного процесу створення відомчих сервісних центрів, що призводить до неефективного витрачання бюджетних коштів, які могли б бути спрямовані на розширення мережі інтегрованих офісів – ЦНАП.

Матеріально-технічними проблемами у системі надання соціальних послуг є відсутність дієвої інформаційної системи, яка б якісно інформувала населення про соціальні послуги. Її відсутність ускладнює об’єктам соціальних послуг можливість розібратись, до якої установи потрібно звернутись для отримання відповідної послуги.

У сфері надання житлово-комунальних послуг матеріально-технічна підсистема складається з двох блоків: фонд споруд, об'єкти обслуговування і інженерна інфраструктура. Потреба у житлово-комунальних послугах визначається сумарною ємністю фондів міських споруд. Інженерна інфраструктура і фонди міських споруд не просто морально та технічно застарілі, а й цілковито вичерпали свій ресурс, що є провідною проблемою у цій сфері, яку майже не можливо розв’язати без вагомих інвестицій.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Підсумовуючи проведене дослідження варто зазначити, що вдосконалення комплексного механізму реалізації сервісної функції держави в Україні є доволі складним, розгалуженим, але чітко структурованим процесом. Саме завдяки його складності і розгалуженості існують реальні можливості у органів влади та приватних і громадських організацій виконувати сервісну функцію. Від запропонованого удосконалення елементів механізму залежить якість і ефективність функціонування публічно-сервісної моделі держави, а також гармонійність взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, представників приватного і громадського сектору щодо надання публічних послуг (адміністративних, соціальних, житлово-комунальних). Запропонований комплексний механізм є об’єктивним фактором якості системи надання публічних послуг в Україні. Його суб’єктивність простежується у тому, що він формується не лише у залежності від інтересів суспільства, а й залежить від певних корпоративних інтересів і інтересів певних прошарків суспільства та окремих осіб. Саме від суб’єктивного фактору залежить структурне, інформаційне, кадрове, фінансове та матеріально-технічне забезпечення комплексного механізму, а також якість та ефективність

його застосування для виконання сервісної функції держави.

Перспективами подальших розвідок варто обрати дослідження моделі публічно-сервісної держави в Україні та напрями її удосконалення.

Література

1. Васильєва Н. В. Сервісна держава: різноманітність розуміння та проблемність побудови. *Університетські наукові записки*. 2017. № 61. С. 279-288. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2017_1_30

2. Місюра В. Я. Сервісна сутність державної політики як основа модернізації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 12. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/12_2015/8.pdf

3. Євсюкова О. В. Формування механізмів управління розвитком сервісної держави в умовах суспільних трансформацій : дис. … докт. наук з держ. управл. : 25.00.02. Київ, 2020. 467 с.

4. Безпалова О. І. Адміністративно-правовий механізм реалізації правоохоронної функції держави : монографія. Харків: НікаНова, 2014. 544 с.

5. Безпалова О. І. Методологічні засади адміністративно-правового механізму реалізації правоохоронної функції держави. *Development and modernization of the legal systems of Eastern Europe: experience of Poland and prospects of Ukraine*: Collective monograph. Vol. 2. Lublin: Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2017. С. 57-79. URL: https://www.univd.edu.ua/science-issue/issue/1546

6. Bezpalova O. Principles of the Law-Enforcement Function of the State: Administrative and Legal Aspects. *Internal security*. 2013. January–June. P. 215-223.

References

1. Vasyl'ieva, N.V. (2017), “Service state: diversity of understanding and problematic construction”, Universytets'ki naukovi zapysky, vol. 61, pp. 279-288, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2017_1_30 (Accessed 25 Aug 2024).

2. Misiura, V.Ya. (2015), “Service essence of public policy as modernization

basis of public administration", Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok, vol. 12, available at: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/12_2015/8.pdf (Accessed 25 Aug 2024).

3. Yevsiukova, O.V. (2020), "Formation of mechanisms for managing the development of the service state in the conditions of social transformations", Doctor Thesis, Public Administration, Kyiv, Ukraine.

4. Bezpalova, O.I. (2014), Administratyvno-pravovyj mekhanizm realizatsii pravookhoronnoi funktsii derzhavy [The administrative and legal mechanism for implementing the law enforcement function of the state], NikaNova, Kharkiv, Ukraine.

5. Bezpalova, O.I. (2017), "Methodological principles of the administrative and legal mechanism for implementing the law enforcement function of the state", Development and modernization of the legal systems of Eastern Europe: experience of Poland and prospects of Ukraine: Collective monograph, Baltija Publishing, Lublin, Poland, vol. 2, pp. 57-79, available at: https://www.univd.edu.ua/science-issue/issue/1546 (Accessed 25 Aug 2024).

6. Bezpalova, O. (2013), "Principles of the Law-Enforcement Function of the State: Administrative and Legal Aspects", Internal security, vol. January–June, pp. 215-223.

Стаття надійшла до редакції 02.09.2024 р.