

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело*

(підпис)

Виконав: здобувач вищої освіти,
групи ПУАД-41
Алієв Афган Вугар огли

Керівник: д.н. держ.упр.,
доцент
Тетяна МАЛАХОВА

Рецензент: к.е.н., доцент
Людмила ПАРІЙ

КИЇВ, 2024

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально-науковий інститут захисту інформації**

Кафедра публічного управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти «Бакалавр»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Світлана ПЕТЬКУН
«26» жовтня 2023 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Алієв Афган Вугар огли

1. Тема роботи «**Технології надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування**»
керівник кваліфікаційної роботи – Малахова Тетяна В'ячеславівна, д. н. держ.упр., доцент, затверджені наказом Державного університету інформаційно- комунікаційних технологій від «27» лютого 2024 р. № 36.
2. Термін подання кваліфікаційної роботи – «31» травня 2024 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: спеціальна теоретична і методична наукова література; наукові публікації (статті, монографії, дисертаційні дослідження) провідних вітчизняних та закордонних дослідників за темою кваліфікаційної роботи; результати науково-дослідної роботи кафедри публічного управління та адміністрування «Теоретико-прикладні аспекти розвитку цифрової держави в Україні»; нормативно-правові документи.
4. Перелік ілюстративного матеріалу: *презентація*.
5. Дата видачі завдання: «07» листопада 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Структура роботи, вступ	20.11.2023 – 24.11.2023	Виконано
2.	Розділ 1	27.11.2023 – 29.12.2023	Виконано
3.	Розділ 2	04.01.2024 – 31.01.2024	Виконано
4.	Розділ 3	01.02.2024 – 14.03.2024	Виконано
5.	Висновки, додатки	18.03.2024 – 25.04.2024	Виконано
6.	Презентація	01.05.2024 – 20.05.2024	Виконано

Здобувач вищої освіти _____

Керівник _____

кваліфікаційної роботи _____

Тетяна МАЛАХОВА

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	5
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	
1.1. Сутність адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, їх види	9
1.2. Правове регулювання відносин у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	
2.1. Сучасний стан технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на рівні міської ради, селищної ради, сільської ради та об'єднаної територіальної громади	22
2.2. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг та перспективи його впровадження та використання органами місцевого самоврядування в Україні.....	28
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	
3.1. Проблеми та шляхи покращення технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.....	40

3.2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.....	49
ВИСНОВКИ	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	75

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АМУ – АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ

ВРУ – ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

ЄС – ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СОЮЗ

ЗУ – ЗАКОН УКРАЇНИ

ІКТ- ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ

КМУ – КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ОБСЄ - ОРГАНІЗАЦІЯ З БЕЗПЕКИ І СПІВРОБІТНИЦТВА В ЄВРОПІ

ОМС – ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

ПКМУ – ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

РЄ – РАДА ЄВРОПИ

ЦНАП – ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ЦОВВ – ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає у тому, що зараз, під час реалізації адміністративної реформи в Україні, особливо гостро постає питання розвитку інституту адміністративних послуг. Завданням адміністративної реформи є наближення діяльності органів місцевої влади до потреб суспільства в цілому і кожної людини окремо. Окрім адміністративної реформи великого значення набуває процес перетворення України на сервісну державу для розбудови так званої «держави для громадян», а саме якісне та ефективне надання адміністративних послуг наближення діяльності органів місцевого самоврядування до потреб та інтересів громадян є одним із значущих завдань на шляху створення сервісної держави.

Адміністративні послуги в умовах нинішньої адміністративної реформи розглядаються як важливий інструмент здійснення державного управління. Вдосконалення процесу надання адміністративних послуг є ключовою умовою реформування органів державної влади на шляху реалізації ідеї сервісної держави. За своєю суттю адміністративна послуга являє собою видачу в межах владних повноважень органами місцевого самоврядування на вимогу фізичних або юридичних осіб дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, а також проведення реєстрації актів, документів, прав, об'єктів, видання інших індивідуальних правових актів з метою забезпечення юридичного оформлення умов реалізації їх прав, свобод та законних інтересів. Функції по оформленню різного роду дозвільних та інших документів набули свого розвитку в якості державного регулюючого впливу на господарські процеси одночасно із становленням ринкових відносин.

Дослідження проблеми технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування є актуальним напрямком сучасної науки в сфері публічного управління та надання публічних послуг.

Особливо цікавими та недостатньо розробленими у літературі є проблематика та шляхи вдосконалення по даній темі. Сукупність зазначених чинників й зумовили вибір даної теми дослідження.

Питання адміністративних послуг в Україні досить розроблені, проте

потребують більш глибоких наукових досліджень та відповідного адміністративно-правового оформлення.

Дослідження у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування ведуться в різних напрямках. Зокрема, організаційні аспекти технологій та механізмів надання адміністративних послуг, вітчизняний та зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади, зокрема – органами місцевого самоврядування, розглядаються у працях В. Тимошука, Н. Васильєвої, О. Васильєвої, Т. Буренко. Види муніципальних та адміністративних послуг, якість їх надання вивчають Д. Сухінін, Т. Маматова, Ю. Шаров, І. Дробуш, А. Ліпенцев, Ю. Куц, К. Костовська. Загальнотеоретичні положення розглядали такі вчені як: _К. Афанасьєв, О. Баранова, Б. Борисов, Л. Борисова, О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, В. Гаращук, Н. Гнидюк, І. Голосніченко, Я. Гонцяж, В. Євдокименко, І. Ібрагімова, Р. Калюжний, А. Каляєв, В. Кампо, В. Кудря, А. Кураж, П. Приходько, Н. Нижник. Безперечно, вони певною мірою були предметом науково-теоретичних досліджень таких вчених як, С. Дембіцька, О. В. Долечек, І. Драган, С. Ківалов, А. Кірмач, Т. Коломоєць, І. Коліушко, Є. Куріний, Р. Куйбіда, І. Лазарєв, А. Ластовецький, М. Лесечко, А. Ліпінцев, О. Люхтергандт, Н. Нижник, О. Пастух, В. Петренко, О. Поляк, Г. Писаренко, В. Ребекало, В. Тимощук, Д. Тихонова, О. Харитонова, О. Циганов, В. Ципук, А. Чемерис, Б. Шльоер, Х. Ярмакі та інші дослідники.

Мета роботи полягає в дослідженні технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, визначенні порядку та якості надання адміністративних послуг та в опрацюванні існуючих недоліків та за досвіду розвинених країн.

Завдання роботи обумовлене її метою:

- визначити сутність та види адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування,
- здійснити загальну характеристику правового регулювання відносин у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування,
- дослідити сучасний стан технологій надання адміністративних послуг

органами місцевого самоврядування на рівні міської ради, селищної ради, сільської ради та об'єднаної територіальної громади,

- розглянути зарубіжний досвід надання адміністративних послуг та перспективи його впровадження та використання органами місцевого самоврядування в Україні,

- встановити проблеми та шляхи покращення технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування,

- охарактеризувати стан та перспективи використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження для даної роботи є суспільні відносини, що склалися в системі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є технології надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування України.

Основними методами при здійсненні дослідження стали: загальнонауковий метод, метод порівняльного правового дослідження. методи системного та структурно-функціонального аналізу.

Для розкриття теми використовувалися Конституція України, закони, укази і розпорядження Президента, нормативно-правові акти, що регламентують порядок надання адміністративних послуг.

Структура роботи обумовлена послідовністю розгляду теми. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури.

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування їх види

Реформування місцевого самоврядування, що проводиться в Україні, спрямоване на створення та підтримку сприятливого життєвого середовища для громадян, захисту їх прав, реалізації їх інтересів, надання якісних та доступних публічних послуг із максимальним наближенням їх до споживачів. Муніципальні послуги є вагомою частиною публічних послуг і основним елементом усієї муніципальної діяльності. Вони складають основу для соціальних і економічних відносин між жителями територіальних громад [24].

Особливе місце серед цих послуг займають адміністративні послуги, оскільки альтернативи їх надання приватним сектором відсутні, а з якості обслуговування населення у цій сфері мешканці громад роблять висновки про ефективність роботи органу місцевого самоврядування загалом та про професіоналізм його окремих співробітників.

Нормативне визначення публічних послуг, до яких відносяться і адміністративні, надається у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. Зокрема, у цій концепції зазначено, що послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг. Ці послуги, залежно від суб'єкта, що їх надає, цією концепцією розподіляються на державні та муніципальні послуги. Зокрема визначено, що державні послуги надаються органами державної влади (переважно виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету. А

муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету [27].

Щодо розкриття змісту поняття муніципальної послуги дослідники зазначають, що це – публічна послуга, зокрема адміністративного, управлінського, соціального, житлово-комунального спрямування, що надається під відповідальність і в межах компетенції органу місцевого самоврядування як власне ним, його організаціями, так і з залученням бізнесових та некомерційних структур, діяльність яких з надання послуг зазначеного типу перебуває у сфері координації та контролю органу місцевого самоврядування [24].

Враховуючи вищевикладене, вважаємо за потрібне уточнити визначення муніципальних послуг, виклавши його у такій редакції: це послуги, що надаються безпосередньо сільськими, селищними та міськими радами (або їх виконавчими органами) під їх повну відповідальність, або надаються державними, комунальними, приватними чи громадськими організаціями, установами, підприємствами та підприємцями за умови повного або часткового фінансування, правового регулювання та контролю такими органами місцевого самоврядування.

Дуже важливим різновидом муніципальних послуг є адміністративні послуги. Від того, як налагоджено надання цих послуг, громадяни формують своє уявлення про роботу органів місцевого самоврядування взагалі та своє ставлення до окремих посадових осіб цих органів та їх професіоналізму. Законом України “Про адміністративні послуги” (далі – Закон) визначено, що адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону [8].

Але, незважаючи на наявність нормативного визначення цих послуг, органи місцевого самоврядування не завжди можуть чітко проаналізувати

власну діяльність і виділили групу функцій, що за своєю суттю належать до адміністративних послуг, і забезпечити їх належне надання.

Проаналізувавши переліки адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, ми з'ясували, що в однаковому правовому полі однакові за правовим статусом органи місцевого самоврядування декларують надання різних за кількістю та за суттю адміністративних послуг. Часто до таких переліків не належать види діяльності, що за своїми властивостями мають нормативно визначені ознаки адміністративних послуг. При цьому суб'єктами надання адмінпослуг порушуються вимоги Закону щодо належної організації надання таких послуг, а саме: необхідність облаштування зручних умов для обслуговування громадян, зокрема – з обмеженими фізичними можливостями; створення та забезпечення функціонування вебсайтів, для розміщення повної інформації про порядок надання відповідних адміністративних послуг та інших умов; здійснення прийому суб'єктів звернень не менше 40 годин на тиждень, у зручний для споживачів графік; надання всебічної інформації громадянам про адміністративні послуги; забезпечення збору документів або інформації, що знаходиться у володінні інших державних органів та органів місцевого самоврядування, необхідної для надання адмінпослуг; забезпечення безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв; надання адмінпослуги у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення тощо. Для запобігання таких порушень, визначення повного переліку власних адмінпослуг, а також з метою налагодження якісного обслуговування громадян, органи місцевого самоврядування при аналізі своєї діяльності повинні враховувати характерні ознаки адміністративних послуг, що виникають із нормативного визначення, а саме: 1. Такі послуги надаються лише за безпосередньою ініціативою (заявою) фізичних та юридичних осіб (наприклад: не може вважатись адміністративною послугою підготовка проектів якихось рішень відповідної ради; загальна діяльність з оздоровлення дітей тощо; надання якихось даних за рішенням суду тощо). 2. Надання адміністративних послуг передбачено виключно законами.

Не можна вимагати отримання особою певного адміністративного документу, якщо це передбачено лише рішенням якоїсь місцевої ради, і тим більше – вимагати оплачувати надання такого документу (наприклад: деякі міськради використовують своє монопольне становище, впроваджуючи платні послуги з присвоєння поштової адреси об’єктам нерухомого майна. При цьому така процедура на сьогодні не визначена жодним законом). 3. Ці послуги обов’язково є результатом здійснення саме владних повноважень публічних органів влади. Тобто не може бути адміністративною послугою господарського спрямування (наприклад: з копіювання, ламінування якогось документу тощо). Крім того, Законом України “Про адміністративні послуги” була виключена норма щодо можливості надання адмінпослуг підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в управлінні органів публічної влади. 4. Результатом адміністративної послуги є якийсь адміністративний акт (відповідне рішення, документ або дія органу публічної влади), спрямований на набуття, зміну чи припинення, відповідно до закону прав або обов’язків особи, що звернулась за послугою. Існує багато випадків, коли органи публічної влади з якихось причин змушені відмовляти у задоволенні відповідних заяв осіб. При цьому бажаних змін прав та обов’язків у цих осіб не відбувається, але усі задіяні в цьому процесі органи влади все ж таки здійснюють необхідну діяльність, передбачену законодавством про надання відповідних адмінпослуг, з обробки заяв з метою їх задоволення. Тому вважаємо, що при визначенні суті адміністративних послуг, зокрема – муніципальних, необхідно за основу брати не результат здійснення владних повноважень, а діяльність, зокрема, органу місцевого самоврядування з реалізації владних повноважень щодо задоволення певних потреб фізичної або юридичної особи. Отже, муніципальні адміністративні послуги – це діяльність сільських, селищних та міських рад (або їх виконавчих органів) з реалізації владних повноважень із метою задоволення потреб фізичних або юридичних осіб у отриманні адміністративного акту (документу або дії), спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків таких осіб, відповідно до Закону, за їх заявою [24].

При визначенні переліку власних адміністративних послуг, органам місцевого самоврядування, потрібно також враховувати те, що, згідно із Законом, не можна вважати такими послугами діяльність органів місцевого самоврядування у сферах нотаріальних дій, доступу до публічної інформації, набуття прав на конкурсних засадах тощо. На сьогодні надання більшості видів адміністративних послуг в Україні (89%) покладається на місцеві державні адміністрації та центральні органи виконавчої влади і їх територіальні підрозділи. Але у зв'язку з реформами, пов'язаними з децентралізацією, та утворенням ОТГ, відбувається передача певної частини повноважень органам місцевого самоврядування базового рівня, тобто – сільським, селищним та міським радам (муніципалітетам). Крім того скасування у перспективі місцевих державних адміністрацій у тій формі, у якій вони зараз ще функціонують, та створення замість них префектур, у процесі реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади призведе до передачі діяльності повноважень створеним органам місцевого самоврядування в об'єднаних територіальних громадах. Розширення спектру адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, та підвищення їх якості є важливою складовою реформи децентралізації. Водночас підвищення фінансової спроможності об'єднаних територіальних громад дасть можливість розширити мережу центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та підвищити доступність адміністративних послуг для населення [24].

Реформа децентралізації яка покликана сприяти розширенню повноважень органів місцевого самоврядування завдяки підвищенню фінансових ресурсів територіальних громад, що є важливим чинником розвитку місцевого самоврядування.

Проаналізувавши інформацію, що розміщена на вебсайтах органів місцевого самоврядування та створених ними Центрів надання адміністративних послуг, можна виділити два види адміністративних послуг, що надаються сільськими, селищними та міськими радами, чи об'єднаними територіальними громадами, а саме, адміністративні послуги, які притаманні

ОМС та адміністративні послуги, які законодавством визначено права ОМС надавати певні адміністративні послуги, які паралельно можуть надаватися органами виконавчої влади. До адміністративних послуг які надаються органами місцевого самоврядування можна віднести, наступні послуги: видача довідки про користування земельною ділянкою; видача виписки з рішень засідання виконкому та сесії міських, сільських, селищних рад; оформлення права власності на будинок; видача рішення про вилучення земельної ділянки з користування за згодою власника; надання дозволу на зміну цільового призначення земельної ділянки; затвердження технічної документації щодо відведення земельної ділянки для передачі в оренду; надання дозволу на розроблення проекту відведення земельної ділянки у власність для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель і споруд; надання дозволу на розроблення проекту відведення земельної ділянки у власність для ведення особистого селянського господарства; затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (на місцевості); затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та надання (передачу) її у власність (користування); надання дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки; видача довідок -характеристик на громадян; прийняття рішення про передачу(надання) земельних ділянок для розміщення об'єкта містобудування; видача дозволу на розміщення реклами. В майбутньому, після завершення реформи з децентралізації, та внесення змін до низки законодавчих актів, послуги надання яких дублюється між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, можуть бути остаточно передані на місцевий рівень, та надаватися виключно органами місцевого самоврядування.

1.2. Правове регулювання відносин у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

Законодавство у сфері надання адміністративних послуг складається з [Конституції України](#), [1] Закону України «Про адміністративні послуги»[8] та

інших законів, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

Вимоги Закону «Про адміністративні послуги» [8] поширюються на надання суб'єктом надання адміністративних послуг (органом місцевого самоврядування) витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення (фізичні та юридичні особи), а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлені інші правила, ніж передбачені законодавством України у сфері надання адміністративних послуг, застосовуються правила міжнародного договору.

Надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»[8] з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах.

До таких нормативно-правових актів можна віднести закони та підзаконні нормативно-правові акти, які регулюють надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації майна та бізнесу, державної реєстрації актів цивільного стану, державної реєстрації місця проживання, надання адміністративних послуг в системі дозвільних процедур та інших.

Інститут адміністративних послуг було запроваджено *Концепцією адміністративної реформи*, затвердженою Указом Президента України від [22 липня 1998](#) р. []

[15 лютого 2006](#) р. схвалено *Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади*, яка дала сучасне визначення адміністративних послуг як важливої складової державних і муніципальних послуг.

Спроби створити *Реєстр адміністративних послуг* робилися протягом [2009–2011](#) років. Згідно з Законом, адміністративна послуга — це

результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи. Закон увів такі поняття як «інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги», «центр надання адміністративних послуг», «Єдиний державний портал адміністративних послуг», «Реєстр адміністративних послуг» [8].

1 серпня 2013 р. Постановою Кабінету Міністрів України затверджено Примірний регламент центру надання адміністративних послуг. Документ регулює такі питання: вимоги до приміщення, в якому розміщується центр; інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг; робота інформаційного підрозділу центру; керування чергою; прийняття заяви та інших документів; опрацювання справи; передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення [12].

Майбутнє правового регулювання адміністративних послуг пов'язується з допрацюванням і прийняттям Адміністративно-процедурного кодексу України — масштабного зводу «належного врядування», необхідність якого задекларована ще Концепцією 1998 року.

Муніципальні послуги — ті, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями [30]

Надання адміністративної послуги є публічно-службовою діяльністю адміністративного органу, що спрямована на забезпечення (шляхом юридичного оформлення) умов, необхідних для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи.

Аналіз визначення терміну «адміністративна послуга» дозволяє зробити висновок, що надання такої послуги здебільшого пов'язують із формою державного управління. І це не випадково. Адже раніше діяльність органів публічної влади щодо видачі дозволів, ліцензій та інших документів дозвільного характеру, у тому числі акредитація, атестація і сертифікація в теорії адміністративного права відносились до такого різновиду правових форм

державного управління, як «здійснення інших юридично значущих дій». Тобто відносини, що виникали під час надання публічними органами управління приватним особам різноманітних дозволів, мали відповідне закріплення в нормах адміністративного права. Разом із тим, слід зазначити, що зміна «державоцентристської» ідеології на «людиноцентристську» у відносинах між державою та громадянами, пріоритет служіння з боку держави людині, вимагають суттєвого оновлення положень законодавства, які визначають порядок надання адміністративних послуг, вироблення єдиних методологічних засад їх правового регулювання та організації системи надання зазначених послуг. На сьогоднішній день правова база діяльності з надання адміністративних послуг в Україні є достатньо розгалуженою та різнорівневою. Існує низка законів, які регламентують підстави та процедури надання окремих видів адміністративних послуг. Так, порядок надання послуг у сфері підприємницької діяльності регламентовано Законами України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [4], «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» [2], «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [5]. Сфера соціальних адміністративних послуг врегульована Законами України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» [6], «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» [7].

Загальні організаційні і правові засади надання адміністративних послуг, визначаються в окремому базовому законі «Про адміністративні послуги», який є важливою гарантією захисту прав громадян у їх відносинах з органами влади та місцевого самоврядування. Закон «Про адміністративні послуги» [8], головним завданням якого є визначення загальних засад надання адміністративних послуг.

Проте, перш, ніж давати визначення «адміністративних послуг», необхідно зупинитись на їх ознаках, які дозволяють відмежувати адміністративні послуги від інших суміжних категорій. Серед основних ознак адміністративних послуг виділяють: 1) адміністративна послуга надається за заявою особи; 2) надання адміністративних послуг пов'язано із забезпеченням

умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи; 3) адміністративні послуги надаються адміністративними органами (насамперед органами виконавчої влади та місцевого самоврядування) і обов'язково через реалізацію владних повноважень. Тобто отримати конкретну адміністративну послугу можна лише у відповідному (як правило, тільки одному) адміністративному органі; 4) результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт (рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється заява особи). Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою. Крім того, формальною ознакою адміністративної послуги можна вважати наявність спеціального правового регулювання порядку надання таких послуг [19].

Тривалий час процедуру надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, на які згідно з нормативно-правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги, було визначено Тимчасовим порядком надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737 [14].

Поряд із усіма вищезазначеними нормативно-правовими актами та їх проектами, що розглядаються у Верховній Раді України, слід виокремити основний документ, нормами якого визначені правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, – Закон України “Про адміністративні послуги” [8]. Закон став першим нормативно-правовим актом, який покликаний урегулювати найважливіші питання в наданні адміністративних послуг органами державної влади вже на законодавчому рівні та прийнятий на законодавчому рівні. В окремих положеннях зазначеного Закону вперше визначається поняття адміністративної послуги, суб'єктів надання адміністративних послуг, розмежовуються господарські послуги і владні повноваження у сфері надання адміністративних послуг, у тому числі за плату, що дає змогу побороти одну з причин комерціалізації означеної сфери. Закон

України “Про адміністративні послуги” розроблено з метою створення доступних і зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг. Його завданнями є визначення основних засад діяльності суб’єктів надання адміністративних послуг, прав і обов’язків фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг. Положеннями Закону України “Про адміністративні послуги”: визначені поняття адміністративної послуги та принципів її надання, суб’єкти надання адміністративної послуги, засади їх діяльності, обов’язки адміністративного органу, у тому числі щодо забезпечення права одержувачів адміністративних послуг на надання їм повної та достовірної інформації про порядок та строк надання адміністративної послуги; встановлено, що лише законом визначається вичерпний перелік адміністративних послуг; встановлено заборону делегування суб’єктам господарювання повноважень із надання адміністративних послуг [8]. При цьому передбачається можливість делегування у разі, якщо це передбачено законом, таких повноважень лише бюджетним установам, що перебувають у сфері управління відповідних адміністративних органів; встановлено заборону адміністративним органам (крім бюджетних установ, яким відповідно до закону делеговано повноваження з надання адміністративної послуги) надавати платні господарські послуги; визначено критерії, за якими встановлюється розмір плати за послуги, порядок встановлення плати за надання адміністративних послуг; запроваджено порядок, за яким фізична особа має право на отримання адміністративної послуги у відповідному адміністративному органі чи центрі з надання адміністративних послуг, незалежно від реєстрації місця проживання чи місця перебування такої особи, а оплата повної вартості платної адміністративної послуги здійснюється одноразово за весь комплекс робіт; передбачено надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг; запроваджено інститут адміністратора центру надання адміністративних послуг; визначено механізм взаємодії центрів надання адміністративних послуг з адміністративними

органами, функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а також надання адміністративних послуг шляхом використання засобів телекомунікації під час надання адміністративних послуг; передбачено персональну відповідальність для керівників адміністративних органів, посадових і службових осіб, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, та на адміністраторів за невиконання вимог цього ж Закону. Так, згідно із ст. 1 Закону України “Про адміністративні послуги” адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону [8]. Суб’єкт звернення визначається як фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. Поряд з цим орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, є суб’єктами надання адміністративних послуг. Закон поширює свою дію на суспільні відносини, пов’язані з наданням адміністративних послуг. Він не врегульовує питання: здійснення державного нагляду (контролю); метрологічного контролю і нагляду; акредитації органів з оцінки відповідності; дізнання, досудового слідства; оперативно-розшукової діяльності; судочинства, виконавчого провадження; нотаріальних дій; виконання покарань; доступу до публічної інформації; застосування законодавства про захист економічної конкуренції; провадження діяльності, пов’язаної з державною таємницею; набуття прав на конкурсних засадах; набуття прав стосовно об’єктів, обмежених у цивільному обігу. Водночас підстави для одержання адміністративної послуги; суб’єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги; перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги; платність або безоплатність надання адміністративної послуги; граничний строк надання адміністративної послуги; перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги

встановлюються виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг також має бути визначено на рівні закону. Крім того, Законом України “Про адміністративні послуги” визначено порядок інформування про адміністративні послуги та умови їх надання, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг, сам порядок та строки надання таких послуг, а також порушено питання плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір), надання супутніх (по відношенню до адміністративних) послуг, порядок функціонування Реєстру адміністративних послуг та Єдиний державний портал адміністративних послуг [8]. Прийняття Закону України “Про адміністративні послуги” сприяє впорядкуванню та подальшому розвитку системи надання адміністративних послуг на чітко визначених правових засадах, що дасть змогу забезпечити потреби споживачів адміністративних послуг, захист гарантованих та охоронюваних законом їх прав та інтересів.

Отже, згідно до Закону України «Про адміністративні послуги»: адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Адміністративні послуги – публічна, суспільно значуща діяльність, яка спрямована на сприяння реалізації прав, свобод та законних інтересів громадян, яка здійснюється у формі правовідносин між суб'єктами надання адміністративних послуг (державними органами чи органами місцевого самоврядування) при здійсненні ними владних повноважень та суб'єктами отримання адміністративної послуги (фізичними чи юридичними особами), результатом якої є адміністративний акт.

Розділ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМВОРЯДУВАННЯ

2.1. Сучасний стан технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на рівні міської ради, селищної ради, сільської ради та об'єднаної територіальної громади

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або у центрах надання адміністративних послуг [8].

Центр надання адміністративних послуг (офіційна назва – Центр Дії) - це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги представниками суб'єктів надання адміністративних послуг чи адміністратором або через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг утворюються при виконавчому органі міської ради (районної ради у разі утворення) міста Київ, Севастополь, міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим, районного значення, селищної, сільської ради з урахуванням особливостей, передбачених частиною третьою цієї статті.

У випадку створення об'єднаної територіальної громади, центр надання адміністративних послуг утворюється при виконавчому органі ради об'єднаної територіальної громади.

Якщо кількість жителів територіальної громади не перевищує однієї тисячі, центр надання адміністративних послуг може утворюватися у разі прийняття відповідною радою такого рішення.

Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад, при яких центри надання адміністративних послуг не утворені, зобов'язані укласти договори щодо обслуговування жителів своїх громад у центрах надання адміністративних послуг, створених при виконавчих органах інших рад.

Примірна форма таких договорів та методика розрахунку ціни договору затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Виконавчим органам рад об'єднаних територіальних громад, сільських, селищних, міських рад, при яких центри надання адміністративних послуг утворені, забороняється відмовляти в укладанні договорів щодо обслуговування жителів інших територіальних громад у власних центрах, крім випадку коли здійснення такого обслуговування є об'єктивно неможливим.

Спори, пов'язані з укладанням договорів щодо обслуговування у центрах надання адміністративних послуг жителів інших територіальних громад, розглядаються комісіями, створеними при Київській, Севастопольській міській, обласних радах, за місцем утворення центру надання адміністративних послуг. Рішення комісій є обов'язковими для розгляду сторонами спору. Порядок утворення та роботи комісій затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг орган, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, зобов'язаний створити мережу територіальних підрозділів зазначеного центру та/або віддалених робочих місць адміністраторів такого центру.

Мережа територіальних підрозділів та/або віддалених робочих місць повинна забезпечувати доступ суб'єктів звернення до центру надання адміністративних послуг відповідно до встановлених Кабінетом Міністрів України критеріїв територіальної доступності до центру надання адміністративних послуг.

Якщо згідно з договором на центр надання адміністративних послуг покладається обов'язок обслуговування жителів іншої територіальної громади, мережа територіальних підрозділів такого центру та/або віддалених робочих місць його адміністраторів створюється також на території іншої територіальної громади.

У центрі надання адміністративних послуг надаються усі адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є орган, що прийняв рішення про утворення такого центру, адміністративні послуги, які надаються територіальними органами центральних органів виконавчої влади, інших державних органів, їх посадовими особами на території, яку обслуговує центр надання адміністративних послуг, а також адміністративні послуги, які надаються відповідно до договорів щодо обслуговування у центрах надання адміністративних послуг жителів інших територіальних громад.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання послуг у центрах надання адміністративних послуг можуть надаватися інші публічні послуги, зокрема ті, що визначаються у примірному переліку публічних послуг, які рекомендується надавати у центрах надання адміністративних послуг. Примірний перелік затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, окремі функції адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяви та документів, видачою результатів надання адміністративних послуг можуть здійснюватися старостою.

Надання адміністративних послуг здійснюється за ініціативи суб'єкта отримання «споживачі послуг» шляхом безпосереднього звернення (подання заяви) до уповноваженого органу чи до ЦНАП, звернення за допомогою телерадіокомунікаційних засобів.

Заява подається в усній чи письмовій формі. Письмова заява подається суб'єкту надання особисто, через пошту або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку у формі електронного листа.

Для запобігання бюрократії законодавець встановив вичерпний перелік видів документів або інформації, подання суб'єктом звернення яких може бути визначено законодавством обов'язковим при наданні адміністративних послуг.

Після реєстрації суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються

інформаційна і технологічна картки [8]

Задля впровадження розвитку системи надання адміністративних послуг при певному органі місцевого самоврядування, першочерговим є прийняття Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг в окремій об'єднаній територіальній громаді, селищній, сільській чи міській раді на певний проміжок часу.

Провівши аналіз загальнодоступної інформації розміщеної на офіційних вебсайтах органів місцевого самоврядування було виявлено. У деяких випадках вкрай незадовільний стан інформування користувачів про адміністративні послуги які надаються ОМС, не говорячи вже про стан технологій надання адміністративних послуг у цьому ОМС.

Так на офіційному вебсайті Броварської міської територіальної громади Броварського району Київської області в частині повноважень з надання адміністративних послуг, відсутні посилання на перелік таких адміністративних послуг. Все що є у загальному доступі, це інформація про три послуги, які законодавчо визначені як адміністративні, це послуги з реєстрації місця проживання, та зняття з реєстрації місця проживання громадян, надання довідки про склад сім'ї, та послуги з надання довідок та заяв із земельних питань. Хоча відповідно до рішення сьомої сесії селищної ради від 26.02.2016 року на виконавчий комітет Броварської міської територіальної громади було покладено виконання повноважень у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, що відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяження» від 01.07.2004 року, № 1952-IV, в редакції Закону від 02.11.2019 №159-IX, є адміністративною послугою, суб'єктом надання якої, може бути орган місцевого самоврядування. Інформація про те, що виконавчим комітетом Броварської міської територіальної громади Броварського району Київської області, надаються адміністративні послуги в сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, на вебсайті Броварської міської територіальної громади – відсутня.

Така ж сама ситуація з інформуванням населення стосовно надання адміністративних послуг і на офіційному вебсайті Фастівської об'єднаної територіальної громади Фастівського району Київської області. Тому технології надання в цих ОМС, на рівні «спочатку завітай до ОМС, та дізнайся які послуги вони надають – потім, якщо тобі потрібна послуга, дізнайся, який пакет документів, потрібен для отримання адміністративної послуги, - сплати адміністративний збір (за наявності), - подай документи, щоб отримати адміністративну послугу, і все це можливо не за одне відвідування ОМС.

Деякі органи місцевого самоврядування обмежуються лише мінімальним об'ємом інформації про адміністративні послуги, які вони надають. Так на вебсайті Броварської міської ради Броварського району Київської області, є розділ з інформацією про адміністративні послуги, які надаються Броварською міською радою та її структурними підрозділами. Адміністративні послуги Броварської міської ради. Надаються через створений Центр надання адміністративних послуг Броварської міської ради, який є структурним підрозділом Броварської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги суб'єктам звернень через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Суб'єктами надання адміністративних послуг є, як органи державної влади, так і структурні підрозділи самої Броварської міської ради. На сайті розміщений графік роботи ЦНАП та часи прийому суб'єктів звернення, розміщені адміністративні та технологічні картки на адміністративні послуги, є інформація про реквізити на оплату адміністративної послуги, у разі надання послуги платно. Розміщена контактна інформація з адресою ЦНАП, номерами контактних телефонів, адресою електронної пошти. Але відсутня інформація про можливість попереднього запису на прийом до ЦНАП у електронному вигляді, також відсутня інформація про можливість надання адміністративної послуг в електронному вигляді без відвідування ЦНАМ та суб'єктів надання адміністративних послуг. Отже, щоб отримати адміністративну послугу, заявникам потрібно звернутися до ЦНАП при міській раді, і можливо не один раз, що є вже застарілою системою надання адміністративних послуг.

Але, можна виділити і позитивні випадки технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на прикладі таких міських рад як Івано-Франківська міська рада, Хмельницька міська рада, Львівська міська рада.

Так, у жовтні 2010 року у місті Івано-Франківськ, створено центр надання адміністративних послуг. Мотивацією для його відкриття стало прагнення створити максимально комфортні умови для жителів міста при зверненні до органів місцевого самоврядування та унеможливити будь-які корупційні дії з боку посадових осіб. Протягом років роботи кількість доступних послуг збільшилася, а технології надання послуг – суттєво удосконалилися. На сьогодні ЦНАП м. Івано-Франківська працює як інтегрований офіс за принципом «Єдиного вікна». Він обладнаний електронною чергою, місцями для очікування відвідувачів, ігровим куточком для дітей, а для маломобільних громадян передбачено пандус [30].

У приміщенні Центру розміщені інформаційні картки, бланки, зразки заяв та інформаційні термінали. На сьогодні ЦНАП м. Івано-Франківська надає 240 соціальних та адміністративних послуг, 49 з яких можна отримати через Інтернет. Доступ до електронних сервісів Центру можна отримати через офіційний вебсайт (www.cnar.if.ua): «код зворотного зв'язку» - можливість отримати інформацію щодо виконання адміністративної послуги чи дозвільної процедури шляхом введення коду, який видається при поданні звернення; «попередній запис на прийом» - дозволяє записатися на прийом он-лайн, обравши потрібну послугу та зручну дату і час прийому; «СМС-інформування» - безкоштовне оповіщення заявника про готовність послуги; «он-лайн консультація» - можливість отримати необхідну інформацію від працівника Центру з питань надання адміністративних послуг та дозвільних процедур у режимі чат-зв'язку; «мобільний адміністратор» - замовлення виїзду адміністратора Центру до одержувача послуг додому (для категорій громадян, яким складно пересуватись). В розділі «Оплата послуг» можна оплатити будь-яку послугу онлайн [30]. Сервіс «Персональний кабінет мешканця» дозволяє замовляти послуги, перевіряти стан їх виконання, переглядати отриманий

результат та історію замовлень. У ЦНАП м. Івано-Франківська діє «Універсам послуг» - програмне забезпечення для реєстрації адміністративних і дозвільних послуг, архівування документів до кожної адміністративної та дозвільної послуги. Програма дозволяє автоматично формувати заяви, здійснювати контроль за дотриманням термінів виконання, друкувати супровідні картки, готувати звіти тощо [30].

Офіційне відкриття центру надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради відбулось 29 вересня 2012 р. Центр надання адміністративних послуг створений з метою комплексного удосконалення системи надання адміністративних послуг. Основне завдання ЦНАП поліпшення якості надання адміністративних послуг, включаючи підвищення рівня комфортності обслуговування заявників, їх інформування та консультування [52].

Так на офіційному вебсайті Хмельницької міської ради, розміщене посилання на сторінку ЦНАП, де можна онлайн записатися в електронну чергу на прийом до адміністратора ЦНАП. Також розміщена інформація про весь перелік адміністративних послуг, які надаються міською радою, її структурними підрозділами та іншими державними органами, які здійснюють надання адміністративних послуг через ЦНАП Хмельницької міської ради. Також на сайті ЦНАП Хмельницької міської ради, є можливість перевірити стан оформлення документів за послугою. Також можна перевірити стан послуги онлайн [52].

2.2. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг та перспективи його впровадження та використання органами місцевого самоврядування в Україні

У різних країнах установи з надання адміністративних послуг називаються по-різному, наприклад, “офіс для громадян” або “служба для громадян” (ФРН), “адміністративний центр” або “служба(відділ) обслуговування мешканців” (Польща) тощо. В англomовному варіанті дуже поширена назва таких утворень, чи навіть точніше назва способу надання послуг “*One-stop-shop*”, що часто

перекладають як “магазин однієї зупинки”. Але тут, мабуть, доцільнішим є не буквальний переклад, а змістовий, тобто сенс, що закладається в таку установу: щоб особа могла отримати будь-яку послугу (максимум послуг) в одному місці. Тож, на наш погляд, конструкція “універсам послуг” або “універсам адміністративних послуг” є досить вдалою родовою назвою, адже відображає і основне цільове призначення установи (надання насамперед адміністративних послуг), і основний принцип організації роботи (універсалізм як у питанні широкого обсягу послуг, так і в частині кваліфікації персоналу) [50].

Нідерланди належать до числа лідерів-першопрохідців у впровадженні концепції універсамів послуг. А муніципалітет міста Гаага (*Den Haag*), має один із найкращих зразків ЦНАП, особливо в частині дизайну приміщення та організації роботи з відвідувачами [50].

Система універсамів послуг у м. Гаага дворівнева: існує центральний офіс на загальноміському рівні та 7 офісів у різних районах міста. Деякі послуги можна отримати лише в центральному офісі, зокрема, вирішення питань мігрантів тощо. У центральному офісі в приміщенні муніципалітету на першому поверсі ведеться прийом громадян з усіх питань в межах компетенції муніципалітету. Будь-яка особа вільно, без перепусток чи будь-яких пояснень, може зайти в будівлю муніципалітету. Якщо особа має конкретну справу, то вона, отримавши на рецепції талон з номером, у порядку черги попадає до одного з понад двадцяти прийомних місць (це відкриті, лише відгороджені один від одного робочі столи) і має можливість вирішити одночасно всі свої питання [50]. Окремо, в кабінетах на другому поверсі здійснюється прийом з питань соціальної допомоги, зважаючи на делікатний та конфіденційний характер цих справ. На першому поверсі розташована каса, де можна одразу оплатити послугу. ЦНАП здійснює прийом споживачів протягом п'яти робочих днів на тиждень. Упродовж чотирьох днів установа функціонує у першій половині робочого дня (з 8:00 до 14:00). Водночас раз на тиждень кожен з офісів працює за спеціальним “вечірнім” графіком прийому звернень: з 12:00 до 20:00. Доречно, що день “вечірньої” роботи у кожному із восьми наявних у місті офісів обрано так, щоб у ці дні вони не збігались. При цьому у вівторок,

середу та четвер “вечірнього” графіка роботи дотримуються одразу декілька офісів. Цікаво, що найбільш завантаженим у сенсі звернень споживачів є час із 10:30 до 14:00 у звичайні робочі дні та періоди із 12:00 до 14:00 та з 17:00 до 20:00 під час “вечірнього” графіка роботи. 15 вересня 2009 р. владою міста було прийнято рішення створити “Службу публічних послуг” (*Publieksservice*) шляхом поєднання ресурсів Служби у справах громадян (*Burgerzaken*), інформаційного порталу (www.denhaag.nl) та Контактного центру (*ContactCentrum service*). Таке поєднання стало новим кроком на шляху до кращого обслуговування громадян та бізнесу [50]. Отже, в офісах з надання послуг Гааги можна отримати широкий спектр послуг, зокрема, зареєструвати акти цивільного стану: народження, попередньої реєстрації сімейних відносин, шлюбу й розлучення. Можна отримати широкий перелік документів особи: водійське посвідчення, паспорт, а також відповідні документи, витяги з них чи їх копії, наприклад, витяг з муніципального реєстру населення, який містить загальні особисті дані про всіх мешканців міста [50].

Для розгляду справи та отримання послуги споживач може звернутись трьома способами: особисто, у письмовій чи електронній формі.

Усі послуги платні, в тому числі “дрібні” довідки. Розміри плати за кожную послугу визначаються муніципалітетом Гааги і можуть суттєво відрізнятися від розцінок в інших регіонах Нідерландів. У складних послугах (як наприклад, отримання дозволу на будівництво) спочатку стягується плата за сам розгляд заяви, а у випадку успішного вирішення справи окремо сплачуються кошти за відповідний дозвіл. У випадку отримання інформації з реєстру населення GBA стягується стандартний збір у розмірі 12,40 євро (станом на осінь 2009 р.) без урахування витрат на поштову пересилку у випадку письмового звернення споживача [50].

Зарубіжний досвід свідчить, що через запровадження системи електронних адміністративних послуг стало можливо значно спростити процедуру надання адміністративних послуг, усунути корупційні ризики, зробити адміністративні послуги простими прозорими та доступними.

Про це свідчить і досвід **Естонії**, де більшість адміністративних послуг громадяни можуть отримати через Інтернет, використовуючи ідентифікаційну пластикову ID-картку та цифровий підпис [17].

Електронний веб-ресурс (портал) щодо надання адміністративних послуг у **Канаді** (www.serviccanada.gc.ca/eng/home.shtml) (має назву «Service Canada», працює з вересня 2005 р.) містить інформацію про адміністративні послуги, яка згрупована за типовими життєвими ситуаціями, що дозволяє максимально точно врахувати потреби споживачів і у зручний спосіб подати для них інформацію. Так, на головній сторінці Порталу розміщено дві основні групи: «Я прагну...» (рубрики: звернутись щодо страхування на випадок безробіття; обрахувати суму коштів на персональному пенсійному рахунку тощо), «Життєві ситуації» (рубрики: зміна адреси проживання; пошук роботи; народження дитини; життя із фізичними вадами тощо). Окрім того, в якості окремої групи відомостей подано перелік 10 найбільш популярних питань у сфері публічних послуг: пенсійне забезпечення; страхування на випадок безробіття; захист осіб похилого віку; соціального страхування, реєстрації народження дитини та ін. [17].

Французький Портал (<http://www.service-public.fr/>) як офіційний вебсайт публічних послуг Франції було створено у жовтні 2000 року й оновлено у листопаді 2009 р. Цей Портал є дуже популярним ресурсом, нараховуючи понад 4 мільйони відвідувачів щомісяця. Його метою є спрощення спілкування з адміністрацією для громадян, бізнесу та громадських організацій, надання їм зручного доступу до нормативної бази та інформування щодо їхніх обов'язків [17]. Саме тому сайт зосереджує увагу насамперед на потребах споживачів. Портал дозволяє комунікацію не лише через Інтернет, але і телефонним зв'язком із використанням спеціального сервісу. При цьому для споживачів передбачено можливість надавати коментарі й поради щодо роботи сайту та щодо окремих послуг. Портал надає доступ до усієї інформації у сфері адміністративних послуг, структурованої чітко і просто за секціями (групами). Послуги та процедури містяться у 200 папках та нараховують 2,500 документів та відповідей на найбільш актуальні питання, а також декілька тисяч

гіперпосилань на корисні ресурси, форми, сторінки онлайнреєстрацій, текстів, інших офіційних сайтів тощо. Також сайт спроможний надавати конкретні онлайн-сервіси: механізми для обрахунку; придатні до завантаження типові бланки документів; контакти телефонних центрів та інші можливості. Нарешті, Портал містить каталог загальнодержавних і місцевих послуг, а також доступ до всіх електронних ресурсів органів публічної адміністрації Франції, Європейських інституцій та ін. [39]. Структура французького сайту є дуже зручною. Так, на головній сторінці наведено три основні групи послуг за суб'єктами звернення: послуги для громадян (Particuliers), для бізнесу (Professionnels – підприємців та юридичних осіб), а також для об'єднань громадян (Associations) – щодо порядку створення й забезпечення діяльності таких організацій тощо. Поряд із трьома основними групами за споживачами – головна сторінка Порталу містить і більш детальну рубрикацію послуг за сферами суспільних відносин: питання грошей; статусу іноземців і питань громадянства; сім'ї; трудових відносин; правосуддя; нерухомості; охорони здоров'я та соціальних послуг, а також транспорту [39]. Кожна із таких груп, у свою чергу, містить посилання на детальніші групи послуг – кожна з яких містить від 2 до 5 опцій. Так, наприклад, група соціальних послуг і здоров'я містить рубрики: соціальний захист (послуги зі страхування); нормативні акти щодо прожиткового мінімуму тощо [39].

Система пошуку інформації на Порталі адміністративних послуг Франції охоплює більш ніж 80 тисяч сторінок даного сайту, а також матеріали інших дотичних офіційних сайтів. Портал надає змогу докладного пошуку за групами послуг та різновидами документів.

Аналогічний Портал Канади. Портал обладнано зручними системами пошуку: загальним пошуком по матеріалах Порталу, а також спеціальною сторінкою пошуку інтегрованих офісів – причому наявна можливість віднаходити такі офіси за віддаленістю від місця перебування споживача. Окрім того, потрібний інтегрований офіс можна вибрати за пошуком серед міст та провінцій [39].

Канадський Портал містить посилання більшість сфер суспільного життя, наприклад, на окремі веб-ресурси щодо сфер: охорони здоров'я; туризму; науки й технологій; публічної адміністрації; оподаткування тощо. Ці електронні ресурси згруповано за критерієм як сфер суспільних відносин (освіта; трудові відносини; сім'я і діти; охорона здоров'я; житлова сфера; імміграція; заощадження коштів; ведення бізнесу), так і за критерієм суб'єктів звернення (послуги для представників корінних народів; новоприбулих осіб до Канади; для осіб з обмеженими можливостями; веб-ресурси для допомоги студентам і молоді, ветеранам; особам похилого віку).

Окрім того, низка ресурсів присвячена питанням оформлення документів, що посвідчують особу (персональних документів); надання правової допомоги тощо. Відомості щодо кожної послуги подано лаконічно і структуровано, із розбиттям інформації на тематичні блоки й розміщенням гіперпосилання на кожний із них. Наприклад, сторінка з групою послуг про народження дитини містить інформацію щодо: підтримки здорової вагітності; соціального (матеріального) забезпечення породіль; реєстрації народження дитини; заощадження грошей на подальшу освіту дитини; соціальної допомоги на дитину та по догляду за дитиною, страхування життя і безпеки дитини та навіть щодо порад батькам із догляду за дитиною та її виховання. Кожен із зазначених пунктів-послуг містить посилання на власну електронну сторінку [39].

З метою отримання громадянином без ускладнень, швидко, в рамках одного візиту адміністративної послуги у багатьох європейських країнах була розроблена модель єдиного офісу для громадян("one-stop-shop").

Зокрема, прикладом запровадження **такої системи є ФРН**, ініціативи зі створення таких офісів у Німеччині були віднесені на розсуд муніципалітетів, оскільки ні спеціального законодавства, неурядових (федеральних чи земельних) програм з цієї тематики не було. Отже, більшість міст запроваджували такі установи на власний розсуд, і тому практика має багато особливостей. Такі «Офіси для громадян» ФРН надають найбільш затребувані з боку громадян послуги (реєстрація місця проживання, реєстрація

транспортних засобів, видача посвідчень особи та паспортів тощо). Такі справи не потребують тривалого опрацювання та не є складними. В офісі для громадян м. Вайнхайм надають такі послуги: реєстрація прибуття та вибуття громадян, перереєстрація в рамках міста, надання довідок про місце проживання, надання та внесення змін у податкові картки; засвідчення копій та підписів; надання довідок про благонадійність/відсутність судимості; закордонні паспорти, посвідчення особи, дитячі посвідчення, тимчасові паспорти та посвідчення особи, посвідчення багатодітних сімей, посвідчення для інвалідів [39].

У Польщі також запроваджено ідею єдиного офісу для громадян – WOM, так було заплановано в усіх районах Варшави задля забезпечення мешканцям міста належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур. Варшава поділяється на 18 районів, які мають назву “дільниці” (пол. “*dzielnica*”). Одним із таких районів Варшави є Таргувек (**Targówek**), розташований на правому березі Вісли, площа якого становить 24,37 кв.км, а населення – понад 124 тисячі осіб. Створення централізованої системи Відділів Обслуговування Мешканців (**WOM**, англ. – *Resident Service Departments*) було заплановано в усіх районах Варшави задля забезпечення мешканцям міста належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур [35]. Зазначені Відділи створено як установи, де кожен мешканець Варшави має можливість легко вирішити свої справи в офіційній сфері, зокрема, питання обміну ID-карток, реєстрації транспортного засобу, отримання ліцензії тощо. Відділи WOM пропонують споживачам надійні, кваліфіковані та швидкі послуги: якщо раніше споживачам потрібно було відвідати декілька кабінетів у приміщенні установи, то зі створенням Відділів адміністративні процедури було значно спрощено. Графік роботи Відділу: з 8:00 до 16:00, з інформацією про наявність у Відділі чергового до 18:00 щопонеділка. На сторінках інтернет-ресурсу eWOM містяться бланки документів для звернення до будь-якого з 18-ти локальних Відділів у дільницях [35]. Окрім того, на сайті наявна повна контактна інформація про ці дільничні Відділи; встановлені стандарти обслуговування споживачів, сторінка загальноміського Центру

Обслуговування мешканців; перелік справ; нормативна база (список нормативно-правових актів у сферах архітектури і планування, транспорту, зв'язку, фінансів, місцевого самоврядування, господарської діяльності, економіки, геодезії і кадастру, справ щодо подання скарг і висновків, публічної інформації та адміністративної процедури); також зазначаються засоби зв'язку з іншими установами, у вільному доступі на сайті перебуває програмне забезпечення, необхідне для оптимального використання його ресурсів [35]. Побудова ресурсу eWOM дозволяє з кожної сторінки сайту отримувати інформацію щодо основних сфер публічних відносин, за якими надаються послуги та розглядаються адміністративні справи. Разом із тим, існує спеціальна сторінка “Алфавітний перелік справ”, де зазначено інформацію про 268 адміністративних справ та послуг [35]. Щодо кожної послуги існує детальна інформація: номер картки (бланк заяви, яку необхідно заповнити); необхідні до подання документи; місце подання документів та отримання рішення у справі, порядок оплати послуг, термін надання споживачам відповіді тощо. У Відділі Обслуговування Мешканців особа має можливість: вирішити власні справи в одному місці; отримати бланки документів у справі та допомогу при їх заповненні; отримати інформацію щодо процедур вирішення справ з доступних інформативних матеріалів в установі або в електронний спосіб у Довіднику відвідувача на порталі “Віртуальної столиці”; спостерігати прозорість процедури та відчути позитивну атмосферу; дістати обслуговування професійно, компетентно та ввічливо [35]. До структури WOM належать: пункти розгляду звернень споживачів і надання їм адміністративних послуг з питань реєстрації транспортних засобів та правил дорожнього руху; у сферах культури, освіти, архітектури, геодезії, охорони довкілля; сплати податків і місцевих зборів; щодо актів цивільного стану – реєстрація народження, смерті, укладення шлюбу та видача відповідних офіційних копій. Складовою WOM є також каси для оплати адміністративних послуг, інформаційні пункти, пункти страхування, надання ксерокопійованих послуг та фотопослуг. WOM Таргувека також приймає рішення щодо справ у сфері збереження культурної

спадщини: видача дозволів на ведення будівельних, консерваційних, реставраторських, архітектурних робіт щодо внесених до реєстру пам'ятників, дозволів на впорядкування прилеглої до пам'ятників території тощо (для допомоги споживачам наявні інформаційні картки та інформація на веб-сторінці). У процесі вирішення справи та отримання адміністративної послуги у Відділі особа повинна: отримати бланк документа щодо справи в Інформаційному пункті Відділу Таргувека або на електронних ресурсах; заповнити бланк; долучити необхідні документи, що вимагаються; одержати квитанцію за послугу, оплатити в касі готівкою або картою, або ж перерахувати кошти на наведений рахунок. Електронні ресурси як eWOM, так і WOM у Таргувеку містять номери відповідних банківських рахунків [35].

Територія **Швеції** розділена на 290 громад зі своїми органами влади і власними податками. Це аналог об'єднаних територіальних громад, які з'являються в Україні внаслідок децентралізації. Як і в Україні, громади Швеції різні за територією та кількістю жителів. У Швеції лише незначна частина управлінських функцій покладена на центральний уряд. Ключові питання безпеки та комфорту вирішує місцева влада. Якщо звичайному шведу потрібно отримати адміністративну послугу чи консультацію, він буде шукати — і напевне знайде — відповідь онлайн. Є там і офлайн-служби. У багатьох громадах працюють "Громадські офіси" (Medborgarkontor) або "Контактні центри" (Kontaktcenter) — служби з надання різних видів муніципальних послуг, що робить їх подібними до ЦНАП в Україні [38].

Ці установи починали свою діяльність у 1990-х роках з однаковими завданнями, проте зараз вони розвиваються різними шляхами. Із зростанням кількості користувачів інтернету нині місія таких центрів у Швеції полягає більше у роз'яснювальній роботі та консультаціях щодо заповнення документів онлайн. У громадські центри Швеції найчастіше звертаються "нові шведи", які ще не до кінця знають, як працюють державні інститути. Швеція — мультикультурна країна, в кінці 2017 року майже 19% населення були народжені не у Швеції [38].

У 2014 році вже шостий раз Відень очолив рейтинг найбільш комфортних для життя міст світу. Населення столиці Австрії – 1,8 мільйонів жителів, але місто динамічно розвивається і до 2033 року ця цифра сягне 2 мільйонів жителів. Окрім того, Відень щороку відвідують мільйони туристів. Обслуговування такої кількості безумовне потребує значних зусиль з боку муніципалітету. Але не в останню чергу завдяки впровадженню в місті системи електронного врядування Відень став одним з найкомфортніших міст світу. Сайт міста www.wien.gv.at «Відень он-лайн» щомісяця відвідує понад 1000000 унікальних користувачів. На цій електронній платформі кожен громадянин та відвідувач Відня може отримати адміністративні послуги в он-лайн режимі. Платформа відображає повний цикл прийняття рішення по заяві користувача – від подачі, обробки та прийняття рішення по ній до архівування заяви. Це дозволяє значно зекономити час та кошти на надання адміністративних послуг та суттєво підвищити ефективність муніципального управління [31]. З 2014 року сайт та е-платформа міста доступні не лише з комп'ютерів, а й зі смартфонів, якими користуються понад 20% відвідувачів. На е-платформі Відня громадяни можуть отримати 230 видів адміністративних послуг, заповнивши он-лайн форми, подзвонивши по телефону, скинувши заяви факсом або заповнивши їх особисто у сервісному центрі. Це широкий спектр послуг – від реєстрації собак та дозволу на паркування до послуг для компаній та організацій. Веб платформа містить понад 580 допоміжних сторінок – для кожного адміністративного процесу [31].

Для юридичним осіб створена спеціальна платформа - www.gewerbe.wien.at. На ній послуги та інформацію можуть отримати понад 70000 міських компаній та організацій, та більше 19000 нових стартапів. Для користування сервісами не потрібно проходити реєстрацію. У муніципалітеті підраховали, що таким чином на кожній заяві користувач економить понад 1 годину часу, а місто пів години, що у кінцевому випадку значно підвищує ефективність ведення бізнесу та знижує муніципальні витрати на обслуговування громадян. Платформа має 5 мовних версій і окрім німецької

доступна англійською, французькою, хорватською, сербською та турецькою мовами [31].

Дослідивши та проаналізувавши сучасний стан технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на рівні міської ради, селищної ради, сільської ради та об'єднаної територіальної громади, ми встановили, що: адміністративні послуги органами місцевого самоврядування на рівні міських рад та об'єднаних територіальних громад, в переважній своїй більшості надаються через створені ними центри надання адміністративних послуг; на рівні сільських та селищних рад, адміністративні послуги органами місцевого самоврядування надаються через безпосереднє звернення громадян до органу місцевого самоврядування чи утворених ними структурних підрозділів. Також, було встановлено, що в деяких випадках, задля інформування і на виконання вимог законодавства про надання адміністративних послуг, на вебсайтах органів місцевого самоврядування, опубліковані переліки адміністративних послуг, які вони надають, адміністративні та технологічні картки, присутні посилання на вебсайти створених органами місцевого самоврядування ЦНАП, в деяких випадках, є можливість, попереднього запису на прийом до адміністратора ЦНАП, присутні відомості про зворотній зв'язок з заявниками, на деяких вебсайтах ЦНАП міських рад, є функція «відслідкувати стан поданої заяви», запис до електронної черги. Але, також, було встановлено, що деякими органами місцевого самоврядування, нехтуються встановлені законодавством норми надання адміністративних послуг, а технології їх надання, знаходяться на тому рівні, який був, ще до прийняття закону про адміністративні послуги.

Задля забезпечення гідної процедури надання адміністративних послуг, органам місцевого самоврядування, потрібно користуватися досвідом зарубіжних країн. Особливості функціонування у зарубіжних країнах представницьких органів у сфері надання послуг населенню значною мірою обумовлюють рівень демократії в державі, рівень захисту соціальних та економічних прав громадянина, здатність політичної системи адекватно реагувати на зміни в суспільстві. Досвід зарубіжних країн є досить корисним

для органів місцевого самоврядування у процесі вибору оптимальної форми організації надання адміністративних послуг. В зарубіжних країнах, досить розвинене застосування у наданні адміністративних послуг електронних сервісів, е-платформ, створення розгалуженої системи ЦНАП, присутній великий перелік адміністративних послуг, що надаються онлайн, без особистого відвідування структур, що є аналогічними за функціями створюваних в Україні ЦНАП. Варто зазначити, що аналіз досвіду організації надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах може бути корисним для впровадження в Україні, по-перше: впровадження принципу «єдиного вікна» надання послуг, що зменшить витрати, підвищить довіру громадян до посадових осіб органів місцевого самоврядування, покращить якість обслуговування з боку надавачів адміністративних послуг; по-друге, розвиток системи електронних адміністративних послуг дозволить забезпечити прозорість з боку працівників ОМС, швидкість і зручність обслуговування суб'єктів звернення.

Розділ 3. ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Проблеми та шляхи покращення технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

В Україні за останні роки значно активізувався процес впровадження електронного урядування (далі – е-урядування), як на рівні центральних органів виконавчої влади, так і на рівні органів місцевого самоврядування (далі – ОМС). Багато українських міст вже мають конкретні напрацювання у цій сфері, при цьому, не зважаючи на складну суспільно-політичну ситуацію в країні, модернізаційні процеси на рівні органів місцевого самоврядування тривають – впроваджуються нові інструменти електронного урядування, оновлюються офіційні вебсайти міських рад, розробляються електронні інструменти взаємодії з громадянами, розвиваються практики електронної участі громадян тощо. При цьому ініціатива, яка йде від органів місцевого самоврядування, дуже важлива, оскільки засвідчує розуміння значимості та актуальності даних реформ з боку місцевих лідерів, допомагає напрацювати певні муніципальні стандарти у сфері е-урядування. Пожвавленню розвитку е-урядування на місцях сприяють і такі волонтерські ініціативи, як “Розумне місто» – вебсервіс, що реалізує концепцію “Smart City» в частині ІТ та надає інструменти для оптимізації процесів самоврядування та боротьби з корупцією на муніципальному рівні та iGov – волонтерський проект, покликаний полегшити доступ до громадян до публічних послуг, шляхом акумулювання в одному місці (на порталі igov.org.ua) всіх послуг, які органи місцевого самоврядування надають звичайним громадянам та бізнесу.

Слід зауважити, що відповідно до ст. 9 Закону України “Про адміністративні послуги» [8] адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Проведена оцінка роботи офіційних

вебсайтів міських, сільських, селищних та рад ОТГ, та організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАПів) міст України. Загальною метою якої було визначення рівня використання інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування міст України, проблем та шляхів покращення технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на різних рівнях управління та задля перетворення його на дієвий засіб сприяння доступності та зростання якості надання адміністративних послуг, активізації громадськості та її залучення до суспільно-політичних процесів.

Проведене дослідження стану технологій надання адміністративних послуг через ЦНАПи органів місцевого самоврядування було спрямоване на з'ясування можливості отримати (замовити) адміністративні послуги в електронній формі. В рамках проведеного дослідження оцінювалась наявність на сайтах органів місцевого самоврядування інформації щодо отримання адміністративних послуг, зокрема: контактні дані та режим роботи ЦНАП, наявність переліку, опису, класифікації, інформаційних карток адміністративних послуг, можливість надіслати лист до ЦНАП через електронну пошту, подати заяву та документи для отримання адмінпослуги або здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача, відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання послуги, завантажити бланки заяв на видачу документів дозвільного характеру та отримання адмінпослуги, а також наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міст. З усіх досліджених параметрів, лише три позиції, а саме; можливість подати заяву та документи для отримання адміністративної послуги/здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача, можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги та наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста) було встановлено відсутні у більшості досліджених органів місцевого самоврядування, решта інформації та інструментів наявні на переважній більшості вебсайтів. Так, можливість подати заяву та документи для отримання

адміністративної послуги або здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача наразі наявна у 25 містах, можливість відстежувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги доступна в 17 муніципалітетах [46]. Суттєво збільшилась кількість міст, де є можливість надіслати лист до ЦНАП на електронну пошту для отримання консультації. Також деяке зростання можна спостерігати за наступними критеріями: «наявність інформації про режим доступу до ЦНАП» (наявна в 92 містах), «наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою» (оприлюднює 95 міст), «наявність інформаційних карток адміністративних послуг» (наявні на 86 сайтах), «можливість завантажити форми заяв та інших документів для видачі документів дозвільного характеру» (наявна на 75 веб-сторінках). Спостерігаючи певні успіхи міст щодо використання на сайтах сучасних інструментів двосторонньої взаємодії між отримувачами послуг та ЦНАП, у той же час залишається потреба у розміщенні важливої інформації щодо надання адмінпослуг та впровадження зазначених інструментів на сайтах переважної більшості селищних та сільських рад, де в деяких випадках інформації про адміністративні послуги які надаються органом місцевого самоврядування взагалі відсутні, або зазначені в обмеженому вигляді, як деякий перелік послуг без визначення цих послуг як адміністративних [46].

Якщо говорити про надання адміністративних послуг ОМС в електронному вигляді, то на муніципальному рівні даний процес розпочався ще кілька років тому, коли окремі міста надали можливість клієнтам замовляти деякі послуги в електронній формі через особистий кабінет, створений на сайтах переважно міських рад. З впровадженням у 2015 році волонтерського проекту IGOV і порталу послуг igov.org.ua значно активізувало міста в цьому напрямку, залучаючи все більше муніципалітетів до поступового переведення адміністративних послуг в електронну форму. Що ж ми маємо на даний момент? Дослідження показало, що можливість отримати адміністративні послуги в електронній формі сьогодні надають лише 39 ЦНАПів з 98 досліджених. З цією метою міста застосовують різні інструменти. Так, 30

муніципалітетів мають власні кабінети на сайті igov.org.ua та використовують даний ресурс для надання доступу до адміністративних послуг в електронній формі, серед них: Дніпро, Львів, Кривий Ріг, Полтава, Чернігів, Хмельницький, Кам'янське, Івано-Франківськ, Луцьк, Нікополь, Бердянськ, Кам'янець-Подільський, Умань, Бердичів, Новомосковськ, Червоноград, Первомайськ, Прилуки, Ізюм, Марганець, Нова Каховка, Жовті Води, Світловодськ, Вараш (Кузнецовськ), Покров, Миргород, Каховка, Нетішин, Вознесенськ, Самбір 46]. В 6 містах (Харків, Дніпро, Львів, Вінниця, Івано-Франківськ, Кременчук) можливо замовити онлайн послуги через особистий кабінет користувача, створений на сайті міської ради, ще в 4 (Київ, Дніпро, Рівне, Луцьк) – через окремий вебпортал адмінпослуг, м. Світловодськ використовує з цією метою також портал “Розумне Місто» [46]. При цьому заявлена кількість таких послуг різниться в кожному місті – від 3-4 послуг до кількох десятків. Наразі послуги, що надаються через зазначені ресурси, не можна назвати повноцінними електронними адміністративними послугами, оскільки немає можливості пройти весь цикл отримання послуги – від замовлення до отримання рішення, в дистанційному режимі. Окрім того, слід зазначити, що згідно зі ст. 17 Закону України “Про адміністративні послуги» [8] надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Відповідно до ст. 9 Закону України “Про адміністративні послуги» [8] адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. На сьогодні жодна інформаційна система органів місцевого самоврядування так і не інтегрована до Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Тобто виникає взагалі питання легітимності надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг в електронній формі на власних сайтах, порталі igov.org.ua чи на будь-яких інших

платформах, які так і не інтегровані до Єдиного порталу адміністративних послуг, як того вимагає Закон України “Про адміністративні послуги» [8]. Разом із тим створені електронні платформи надають користувачу можливість, не виходячи з дому, замовити ті чи інші послуги через мережу Інтернет і це, безумовно, є значним кроком на шляху до впровадження власне адміністративних послуг в електронній формі. Але в цілому спостерігається покращення рівня інформування щодо адміністративних послуг та організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг, порівняно з попередніми роками. Поряд з цим, в багатьох містах залишається необхідність впровадження електронних інструментів, які сприятимуть зростанню зручності та доступності до адміністративних послуг, зокрема: створення особистого кабінету користувача, запровадження практики електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста, створення можливості відстежувати стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги, завантажити бланки заяв на отримання адмінпослуги чи документів дозвільного характеру тощо. Хоча у багатьох містах відбувається часткове переведення процесу отримання адміністративної послуги в електронну форму, впровадження повноцінних електронних послуг все ж залишається справою майбутніх років, при цьому важливо, щоб цей процес був добре продуманий та якісно організований як на державному, так і на муніципальному рівні [46].

Дослідивши офіційні вебсайти Центрів надання адміністративних послуг обласних центрів України, можна зробити висновок, що більше половини з них готові до надання послуг в електронному вигляді: на їх порталах розміщена інформація про діяльність та послуги, наявні функції попереднього запису на прийом через електронні засоби зв'язку та є можливість переглянути статистику просування електронної черги. 11 ЦНАП забезпечують можливість подати заяву та документи для отримання адміністративної послуги через мережу Інтернет. Але, не зважаючи на ці та інші переваги, лише 38% Центрів дозволяють онлайн відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання послуги. Сайти п'яти із 24 ЦНАП обласних центрів відсутні взагалі, а один знаходиться в режимі наповнення. Необхідно також зазначити, що кількість

електронних послуг значно менша за загальну кількість адміністративних послуг, які пропонує ЦНАП. Було виявлено низку проблем під час надання ЕАП, а отже можна зробити висновки, що ограни місцевого самоврядування не до кінця готові надавати адміністративні послуги в електронному вигляді.

Моніторинг офіційних вебсайтів органів місцевого самоврядування та їхніх Центрів надання адміністративних послуг показав, що під час переходу до надання адміністративних послуг в електронному вигляді виникають певні проблеми, які потребують вирішення. Їх можна згрупувати наступним чином: **технологічні** – виникають під час реалізації фізичного рівня заходів, пов'язаних з впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій в процеси надання державних послуг; **соціальні** – визначають опір зовнішнього середовища (населення і бізнесу) до впровадження нових технологій; **організаційні** – виникають під час підготування документів і методик надання електронних адміністративних послуг, формування принципів, що визначають концептуальний рівень проектованої системи ЕАП.

Технологічні проблеми визначаються досить низьким технічним та інформаційним забезпеченням. Для надання адміністративних послуг в електронному вигляді потрібно розвинена базова інфраструктура, але фактично її часом немає, експлуатуються застарілі інформаційні системи, відсутній зв'язок між компонентами системи надання ЕАП, не забезпечено можливості використовувати мобільні версії сайтів. Крім того, кількість адміністративних послуг в електронній формі значно менша за їх загальну кількість.

Опір інноваціям у суспільстві, сформовані стереотипи, комп'ютерна неграмотність населення – ось набір соціальних проблем. Так само, як і владні структури, суспільство досить інертне до всього нового, особливо в частині інформаційних технологій, тому присутній високий рівень недовіри і неготовність значної частини населення до електронної взаємодії з органами місцевого самоврядування, причому навіть там, де для цього є технічні можливості. Важливим бар'єром є сформовані стереотипи суспільства, яке звикло взаємодіяти з місцевою владою за допомогою розвиненої

бюрократичної системи, що спирається на паперовий документообіг, а також недостатнє консультування громадян через електронні засоби зв'язку з питань отримання адміністративних послуг як в електронному вигляді так і у звичайному вигляді, через особисте відвідування, чи то центрів надання адміністративних послуг, чи то самих суб'єктів надання адміністративних послуг безпосередньо.

Організаційними проблемами можна визначити, проблеми така як: відсутність можливості громадянам відстежувати процес виконання звернень та опрацювання заяв; відсутність у більшості ОМС функцій завантаження бланків заяв та подання документів на отримання ЕАП; відсутність системи електронної черги та можливості перегляду статистики її просування на більш, ніж половині сайтів органів місцевого самоврядування; відсутність сформованої системи контролю, моніторингу та оцінки ефективності надання ОМС адміністративних послуг.

Присутність механізмів зворотного зв'язку є необхідною умовою ефективного функціонування системи надання електронних адміністративних послуг.

Для успішного впровадження та функціонування системи надання ЕАП необхідно знайти шляхи вирішення виявлених проблем, зокрема ними можуть бути наступні виявлені проблеми та шляхи їх вирішення, а саме: Першою проблемою, яка була виявлена, є відсутність можливості громадянам відстежувати через інформаційно-комунікативні технології процес виконання звернень та стан опрацювання заяв на отримання послуг. Це спричиняє труднощі, пов'язані з певною непоінформованістю замовників послуг, і змушує їх зайвий раз звертатися до органів місцевого самоврядування з метою отримання інформації про те, на якій стадії виконання знаходиться їх звернення чи заява. Тому для вирішення цієї проблеми необхідно на офіційних вебпорталах чи вебсайтах ОМС забезпечити функцію перегляду процесу виконання запитів та заяв на послуги. Наступною проблемою є відсутність у багатьох органів місцевого самоврядування на рівні сільської чи селищної ради, можливості завантажити бланки заяв та подальшого подання документів

на отримання муніципальних адміністративних послуг через електронні засоби зв'язку. Причиною цього, може бути проблеми з авторизацією користувачів на сайтах та низький рівень безпеки персональних даних, які потрібно ввести для отримання ЕАП. Оскільки надання муніципальних адміністративних послуг в електронному вигляді передбачає все-таки розміщення особистої інформації на сайтах, то потрібно подбати про її захист від використання сторонніми особами, а також забезпечити доступ до форм та бланків документів, необхідних для швидкого та якісного одержання ЕАП.

Перешкодою до надання електронних адміністративних послуг є також відсутність системи електронної черги та можливості перегляду статистики її просування на більш, ніж половині сайтів владних органів. В результаті цього громадянам доводиться витратити дуже багато часу для того, щоб потрапити на прийом до спеціалістів з надання державних послуг, що спричиняє низький рівень задоволення їх потреб, і, як наслідок, погіршує відносини між жителями та органами влади. Для вирішення цієї проблеми потрібно приділити більше уваги функції електронної черги. Це дозволить користувачам використовувати інформацію про поточну кількість людей в черзі, тривалість консультацій з різних питань, найбільше навантаження органів місцевого самоврядування для планування візитів в установи для отримання послуг.

Ще одна проблема надання електронних адміністративних послуг – недостатнє консультування громадян через електронні засоби зв'язку з питань отримання ЕАП. Тому одним із шляхів розв'язання цієї проблеми може бути запровадження такого інструменту як комунікативна платформа для зв'язку з довідковою службою в органі місцевого самоврядування у режимі реального часу (онлайн-чат).

Не менш важливою проблемою технологій надання адміністративних послуг, яка потребує вирішення, є дуже низьке співвідношення між кількістю адміністративних (муніципальних) послуг в електронному вигляді та загальною їх кількістю. Вирішити її допоможе розробка та впровадження будь яких інформаційних систем, які б розширили можливості для громадян з отримання муніципальних адміністративних послуг в електронному вигляді.

Необхідно також підвищити рівень якості електронних послуг, налагодити безперебійну роботу сервісів отримання ЕАП, а також розширити кількість адміністративних онлайн-послуг.

В законодавстві України відсутні нормативно-правові документи, які закріплювали б вимоги та чіткі критерії щодо надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Це створює певні труднощі, адже серед великого масиву програмних засобів досить важко знайти саме той, який стане платформою для впровадження системи надання адміністративних онлайн-послуг в органах місцевого самоврядування. Одним з напрямів подальшого вирішення цієї проблеми має стати вироблення спільних загальнодержавних стандартів, критеріїв і рекомендацій до програмного забезпечення. Отже в основу розв'язання проблем надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування в електронній формі, повинен бути покладений комплексний підхід, що включатиме широкий спектр заходів, а саме: удосконалення чинного законодавства, у тому числі закріплення еквівалентності юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в електронній формі й письмовій формі на паперових носіях в єдиному законодавчому акті щодо регулювання адміністративних процедур; формування механізмів ефективної взаємодії та інтеграції інформаційних систем органів місцевого самоврядування на базі Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг; широке інформування споживачів адміністративних послуг про можливість отримати їх в електронній формі та розроблення заходів заохочення отримувати послуги саме в електронній формі; розроблення ефективних механізмів електронної ідентифікації й автентифікації споживачів адміністративних послуг в електронній формі з метою безпечного користування електронними сервісами надання адміністративних послуг; створення правових і організаційних передумов для надання органами публічної адміністрації транскордонних адміністративних послуг; при ділення достатньої уваги спеціальному навчанню й перекваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування та інших осіб, які надають адміністративні послуги на підставі закону.

Отже, важливо й необхідно, щоб адміністративні послуги надавалися в міру можливості на тому рівні адміністративного управління, який є що найближчим до певної людини. Тож неминучими можна вважати подальші суттєві структурно-функціональні зрушення в роботі органів місцевого самоврядування, як органів публічної влади, які розпочалися зі створенням ЦНАПів.

3.2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

Сучасна система органів місцевого самоврядування повинна бути побудована передусім як діяльність із надання адміністративних послуг.

Іншим напрямком модернізації системи публічного управління України є забезпечення її адекватності стану сучасного українського суспільства – тільки це дозволить забезпечити її дієвість. Сьогодні в світі таку адекватність можливо забезпечити виключно через активне запровадження в діяльності органів місцевого самоврядування інформаційно-комунікаційних технологій.

Саме завдяки використанню цих технологій ОМС будуть не тільки ефективні, але й адекватні стану українського суспільства [41].

Довгі роки розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження до діяльності органів публічної влади інформаційно-комунікаційних технологій відбувалися не системно, майже стихійно.

Можливості використання ІКТ носили факультативний характер, зосереджувалися переважно в сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур. В свою чергу, процес запровадження до діяльності місцевого самоврядування механізму надання адміністративних послуг пройшов складну та довгу еволюцію. Впродовж кількох років приймалися нормативно правові акти, які повинні були запровадити до практики публічних адміністрацій цієї складної та необхідної процедури. 6 вересня 2012 року було прийнято Закон України №5203-VI «Про адміністративні послуги». Цей закон докорінно змінив ситуацію не тільки щодо надання адміністративних послуг, але й щодо

застосування в діяльності органів влади місцевого самоврядування інформаційно-комунікаційних технологій. Відтепер ці технології стали обов'язковими в роботі органів публічного управління. Після прийняття спеціального закону про адміністративні послуги в нормативно-правовій базі України стали з'являтися документи, які визначають конкретні моменти використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування. Одним із принципів нововведень, які передбачають використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування, є Єдиний державний портал адміністративних послуг. Частина 1 статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги» визначає Єдиний портал одним з трьох способів надання адміністративних послуг: «Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг ... через Єдиний державний портал адміністративних послуг». Самому Порталу присвячено ст.17 Закону «Про адміністративні послуги», де міститься визначення цієї системи: «Єдиний державний портал адміністративних послуг – це офіційне джерело інформації про надання адміністративних послуг в Україні, через яке забезпечуються надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Internet». Держателем Єдиного державного порталу адміністративних послуг є центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику економічного розвитку, яким сьогодні є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» функціями Єдиного державного порталу адміністративних послуг є: «1) доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг; 2) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг; 3) можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку; 4) можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв; 5) можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів

телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг; б) можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі». Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. №57. Портал перебуває за адресою <http://poslугy.gov.ua/>. Станом на серпень 2019 р. (тобто, майже ніж сім років після вступу в силу Закону портал все ще знаходиться в процесі наповнення. Хоча пункти 1-3 частини 3 статті 17 Закону набували чинності разом із його опублікуванням, а найскладніші інтерактивні опції порталу (зазначені у пунктах 4-6 частини 3 статті 17 Закону) – з 1 січня 2014 року [41].

Інформування органом влади та місцевого самоврядування споживачів адміністративних послуг є окремим напрямком передбачених законодавством про надання адміністративних послуг новацій, які передбачають використання інформаційно-комунікаційних технологій. І ці новації передбачають перетворення донедавна факультативних явищ в діяльності органів місцевого самоврядування на обов'язкові. Одним з таких явищ є наявність офіційного вебсайту органу влади, який відтепер повинен існувати не тільки у органів виконавчої влади, але й і у органів місцевого самоврядування. Згідно ст. 6 ч. 2 п. 2 Закону України «Про адміністративні послуги» суб'єкт надання адміністративної послуги (а таким є практично кожен орган влади) зобов'язаний забезпечити «створення та функціонування вебсайтів з інформацією про порядок надання адміністративних послуг». А ч. 2 Ст. 8 цього ж Закону визначає, що «Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному вебсайті» Крім цього, п. 4 ч. 2 Ст. 6 Закону «Про адміністративні послуги» зобов'язує орган влади та органи місцевого самоврядування (в т.ч. – кожному міському раду) надавати інформацію про порядок надання адміністративних послуг через засоби телекомунікації (в т.ч. – електронну пошту). Таким чином, офіційний вебсайт органу влади та використання електронної пошти для комунікації перестали бути факультативним явищем в місцевому

самоврядуванні, а стали обов'язковими елементами в діяльності усіх органів місцевого самоврядування. [41]. Більше того, ч. 2 Ст.12 цього Закону зобов'язує всі міські ради міст обласного (в АР Крим – республіканського) значення для надання адміністративних послуг утворити постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської ради – центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Згідно частини 10 цієї ж статті закону «Про адміністративні послуги» примірне положення про ЦНАП та його регламент затверджує Кабінет Міністрів України. Відповідно до п.1 Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. №113, ЦНАП повинен бути створений не тільки в містах обласного значення, але й усіх містах та, навіть, селищах, які є адміністративними центрами районів та об'єднаних територіальних громад. А відповідно до п.20 Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. №588, «орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу вебсайту центру або окремого розділу на своєму вебсайті» [12]. Таким чином, наявність власного офіційного вебсайту є обов'язковою не тільки для переважної більшості міських рад України, але й для деяких селищних та сільських рад. Згідно ст. 6 ч. 2 п 2 Закону України «Про адміністративні послуги» суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розмістити на вебсайті наступну інформацію про: «порядок надання відповідних адміністративних послуг; режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень; наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування» [8].. Ще одним способом інформування органом влади споживачів адміністративних послуг із використанням ІКТ є надання консультацій споживачам. Згідно ст. 6 ч. 2 п. 4 Закону України «Про адміністративні послуги» «Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити ... надання суб'єкту звернення, який звернувся засобами телекомунікації (... електронної пошти ...), інформації про порядок надання адміністративних послуг» [8].

Не менш важливим нововведенням, яке передбачає використання ІКТ при інформуванні органом влади споживачів адміністративних послуг, є Реєстр адміністративних послуг. Згідно ст. 6 ч.1 Закону України «Про адміністративні послуги» «Суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі» [8]. Визначення терміну «Реєстр адміністративних послуг» міститься в Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг, затверджені згаданою вже постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57: «єдина інформаційна комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до закону суб'єктами надання адміністративних послуг, сформована з метою ведення обліку адміністративних послуг та забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги» [46]. Формування та ведення Реєстру забезпечується Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Станом на листопад 2019 р. Реєстр адміністративних послуг всупереч вимогам закону знаходиться не на Урядовому порталі, а на Єдиному державному порталі адміністративних послуг: <http://poslугy.gov.ua/AdminService/List> а також на офіційному сайті Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Найгірше, що інформація у цьому Реєстрі досі подана у несистематизованому та застарілому вигляді. Як наслідок, переліки адміністративних послуг, наприклад, районних державних адміністрацій чи місцевих рад може включати від 2 до 100 адміністративних послуг.

Окремим аспектом використання інформаційно-комунікаційних технологій при наданні адміністративних послуг є організація діяльності адміністратора ЦНАП. Визначені законодавством України процедури надання адміністративних послуг передбачають створення та функціонування системи електронної міжвідомчої взаємодії органів влади. Згідно ч.1 ст.14 Закону України «Про адміністративні послуги» «Організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом ...[12] забезпечення

безоплатного авторизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі вільного часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідних для надання адміністративних послуг» [12]. А ч. 8 ст. 9 цього ж закону визначає, що «Суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління» [12]. Ця норма зобов'язує орган влади з'єднатися мережею телекомунікаційного зв'язку з іншими органами влади, в розпорядженні яких перебувають документи, необхідні для надання адміністративної послуги. Це передбачене п. 2 ч. 9 ст. 9 Закону «Про адміністративні послуги», який передбачає формування «системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до ... інформаційних систем та баз даних». При цьому, такий доступ повинен бути забезпечений відповідним ступенем захисту від незаконного витоку інформації [12].

Забезпечення виконання кількох вимог Закону «Про адміністративні послуги» передбачене Концепцією Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р., затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року №614-р. [13]. Серед шляхів та способів розв'язання проблеми недостатності інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг Концепцією визначені наступні напрямки: «створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, з електронних інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в автоматичному режимі; забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої

взаємодії державних органів з електронними інформаційними системами та базами даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування; підключення до інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, державної установи “Урядовий контактний центр” та забезпечення фінансування подальшого функціонування та модернізації зазначеної системи». Концепція передбачає орієнтовний обсяг фінансування, необхідний для створення та впровадження інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, 150 млн. грн [13].

Проблеми у використанні ІКТ при наданні адміністративних послуг полягають у тому, що дії зі створення та підтримки власного офіційного вебсайту та створення міжвідомчої системи електронної взаємодії потребують значних ресурсних витрат. Але це є дуже великою проблемою як для органів місцевого самоврядування, так і взагалі для установ публічного управління на регіональному та місцевому рівнях. Цілком обґрунтованим є побоювання, що тільки бюджетних коштів буде недостатньо для забезпечення виконання вимог законодавства у відведені законом строки. В той же час, ч.1 ст.18 Закону «Про адміністративні послуги» визначає, що «фінансове та інше забезпечення діяльності системи державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг здійснюється виключно за рахунок Державного бюджету України, відповідних місцевих бюджетів» [8]. Таким чином, запровадження інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг обмежується виключно бюджетним фінансуванням. І навіть міжнародна технічна допомога припускається виключно опосередковано через бюджет

(міжнародні проекти з безпосереднього забезпечення надання адмінпослуг виявляються забороненими!). Все це зовсім не сприяє ефективному та швидкому запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг на місцевому та регіональному рівнях.

Отже, прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» перетворило використання інформаційно-комунікаційних технологій з факультативного явища на обов'язковий елемент діяльності органів місцевого самоврядування. Відтепер обов'язковими для будь-яких органів влади є власний офіційний вебсайт, комунікації за допомогою електронної пошти та електронна взаємодія між органами влади. Але впровадження цих елементів діяльності органів публічного управління обмежене бюджетним фінансуванням всіх заходів. А це ресурсне обмеження дуже сильно перешкоджає запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях. На жаль, на сьогодні немає підстав вважати, що Уряд України планує виправити цю ситуацію.

У процесі децентралізації в Україні в об'єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ) планується на якісно новому рівні організувати систему управління, надання адміністративних послуг, у тому числі і через створення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) або їх віддалених робочих місць чи філій. У кожній громаді потрібні доступні адміністративні послуги, а система їх надання має бути організована із застосуванням сучасних підходів, у т.ч. електронного урядування, принципів створення інтегрованих офісів надання адміністративних послуг [55].

Надання адміністративних послуг через їх інтегровані офіси за принципом «єдиного офісу» та «єдиного вікна» істотно поліпшить доступність для громадян державних та муніципальних сервісів. А якщо ці сервіси супроводжуються належною автоматизацією та переведені в онлайн, то долаються практично усі бар'єри між органами місцевої влади та населенням. Для підготовленого суспільства електронні послуги та сервіси є найзручнішим

інструментом взаємодії влади та громади. Саме через призму якості та доступності сервісів для громадян і бізнесу, реалізації визначених Законом повноважень має організовувати свою роботу орган місцевого самоврядування ОТГ. А це означає, що лише оптимальне застосування доцільних інформаційних технологій є шляхом для належної організації роботи кожного органу місцевого самоврядування ОТГ [55].

Інформаційні технології (далі - ІТ) – це технології, що забезпечують та підтримують інформаційні процеси, тобто процеси пошуку, збору, передачі, збереження, накопичення, тиражування інформації та процедури доступу до неї, з використанням засобів обчислювальної техніки Концепція розвитку ІТ (програма інформатизації ОТГ) та фактор «першої особи». Впровадження сучасних організаційних підходів у роботі органу місцевого самоврядування ОТГ, у т.ч. застосування інформаційних технологій, неможливе без ініціативи / підтримки «першої особи» - місцевого голови. Така особа повинна добре розуміти суть належного урядування, організацію ефективного надання адміністративних та інших послуг, застосування ІТ. Також важливо, щоб підтримку впровадженню ІТ надавали місцеві депутати та громада. Тому, для системного впровадження та застосування ІТ потрібно розробити і затвердити Концепцію розвитку ІТ (Програму інформатизації ОТГ), у якій необхідно описати існуючий стан (недоліки) застосування ІТ, сформулювати заходи на наступні 3 роки та рік, які впроваджуватимуться в ОТГ, підрахувати реальні видатки на виконання завдань, відпрацювати питання залучення коштів з різних джерел фінансування. Такий документ є елементом формування бачення впровадження ІТ владою ОТГ, мінімізації помилок та прорахунків і є необхідним для комунікації з громадою, депутатським корпусом. Наявність деталізації витрат є корисною і для залучення додаткових ресурсів (державних і грантових). Робота над таким документом дозволяє об'єднати зацікавлених людей, сформулювати команду, напрацювати бачення оптимального застосування ІТ. При створенні Концепції розвитку ІТ (Програми інформатизації ОТГ) необхідно залучити громадськість, провести публічні консультації (громадське обговорення), що дозволить мінімізувати помилки, отримати громадську

підтримку та довіру. Також потрібно провести аналіз кращих практик впровадження ІТ рішень в органах місцевого самоврядування України, організувати ознайомчі візити в ці органи місцевого самоврядування місцевих депутатів, громадських активістів, посадових осіб органу місцевого самоврядування для усвідомлення мети ІТ-заходів, запозичення кращих ідей та рішень. Доцільною буде і участь місцевого голови, депутатів, посадовців місцевої ради у навчальних заходах, які проводяться громадськими організаціями, міжнародними проектами тощо [55].

При впровадженні ІТ-рішень необхідно раціонально визначити потреби, врахувати досвід інших ОТГ у подібних впровадженнях. Не потрібно купувати зайву ІТ-функціональність, якщо її не планується застосовувати. Варто проаналізувати безкоштовні аналоги пропрієтарного (платного) програмного забезпечення, визначитися із можливістю його застосування у конкретній ОТГ. Варто спілкуватися (консультуватися) з колегами з інших органів місцевого самоврядування ОТГ і враховувати їх поради щодо організації робочих процесів із використанням ІТ. Не потрібно невиправданих витрат. Кожне впровадження ІТ-рішень має бути реально працюючим і корисним для органу місцевого самоврядування ОТГ або для її мешканців. Необхідно комплексно підходити до питання вартості впроваджуваних інформаційних систем, підраховувати загальну вартість володіння кожною з систем, які впроваджуватимуться (початкові інвестиції, у т.ч. придбання необхідних технічних засобів; щорічна технічна підтримка; підготовка персоналу тощо) [55]. Також необхідно враховувати сучасні тенденції ІТ-ринку, можливість застосування сервісів SaaS та хмарних технологій¹. Орендувати віртуальні сервери та програмне забезпечення дешевше і надійніше ніж придбавати і обслуговувати власні сервери, будувати центри обробки даних. Кожен наступний орган місцевого самоврядування ОТГ має шанс краще впровадити ІТ-рішення від попередніх ОТГ, оскільки є можливість врахувати недоліки попередніх впроваджень. Підготовка персоналу Найважливішим ресурсом органу місцевого самоврядування є персонал. Персонал потрібно готувати. Варто запровадити програму ІТ-навчання персоналу органу місцевого

самоврядування ОТГ, що включатиме: - участь у спеціалізованих заходах, що проводяться обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування; - періодичні тренінги і навчання на робочих місцях («коучінг»), які проводитимуть практики - найбільш кваліфіковані та обізнані в ІТ працівники органу місцевого самоврядування ОТГ. Фахові зустрічі мають бути частиною функціонування органу місцевого самоврядування; - ознайомчі практичні візити у органи місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення; - участь у різноманітних семінарах, тренінгах, конференціях, вебінарах, он-лайн навчаннях, інших навчальних заходах, що проводитимуться у рамках різноманітних проектів, програм міжнародної технічної допомоги тощо; - самопідготовку. Базовими напрямками підготовки персоналу органу місцевого самоврядування ОТГ могли б бути, наприклад, «комп'ютерна грамотність», «мережевий етикет», «електронне урядування», «електронна демократія» тощо. Запровадження онлайн-тестування за відповідною тематикою для працівників органу місцевого самоврядування ОТГ, так як це було зроблено при підготовці адміністраторів Центру обслуговування громадян у м. Одеса, лише сприятиме якості підготовки персоналу, слугуватиме додатковим об'єктивним параметром оцінки працівників. Також, у рамках міжмуніципального співробітництва, доцільно організовувати проходження стажування працівників у кращих органах місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення. Локальна обчислювальна мережа органу місцевого самоврядування, доступ до Інтернету Створення локальної обчислювальної мережі для усіх ОТГ та корпоративної мережі для великих ОТГ, організація доступу до Інтернету з цих мереж є необхідним елементом подальших кроків з упровадження електронного урядування та організації надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Надання е-послуг та е-сервісів передбачає автоматизацію як фронтофісу, так і бек-офісу. Якщо для громадян буде створено електронні інструменти через відповідні веб-ресурси (електронний фронт-офіс), то електронні звернення та запити від громадян мали б потрапляти у бек-офіс органів влади для подальшого

опрацювання цих запитів і звернень. А взаємодія органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів, комунальних підприємств у бек-офісі має бути організована в електронному форматі. Тому, створення локальних обчислювальних та корпоративних мереж є базовим елементом ІТ-інфраструктури органів місцевого самоврядування ОТГ. При цьому, варто раціонально підходити до питання поєднання провідної та безпроводної складових цих мереж, враховувати різні параметри цього процесу, зокрема: об'єми інформації, що передаватиметься, захист інформації тощо. Електронна пошта Розвиток ІТ і їх застосування у різних сферах життєдіяльності, широке охоплення ІТ серед населення спричинив застосування цього сервісу як одного з найнеобхідніших. Згідно з вимогами чинного законодавства органам місцевого самоврядування рекомендується використовувати електронні поштові скриньки у доменах .укр або .gov.ua. Для делегування органу місцевого самоврядування ОТГ домену у зоні .gov.ua необхідно організувати його реєстрацію, відправивши заявку відповідно до вимог, вказаних за адресою www.gov.ua. Вебсайт органу місцевого самоврядування, сторінки у соціальних мережах. Аналогічно попередньо описаному е-інструменту, створення вебсайту у мережі інтернет є загальноприйнятою нормою та сприяє відкритості, прозорості та доступності органів місцевого самоврядування ОТГ. Істотно більш широкому охопленню інтернет-аудиторії слугує інтеграція вебсайту органу місцевого самоврядування ОТГ з соціальними мережами, наприклад, з Facebook, Twitter, створення Youtube-каналу для розміщення відеоінформації тощо. За результатами аналізу застосування ІТ у міських радах міст обласних центрів України встановлено, що: - усі міські ради мають окремі вебсайти; - 16 центрів надання адміністративних послуг цих міських рад створили окремі вебсайти, а решта 6 – розміщують інформацію про адміністративні послуги на вебсайтах міських рад. Відстежується тенденція створення окремих вебсайтів, присвячених тематиці адміністративних послуг. Системи відеоконференцзв'язку Skype, Google Hangouts – це ті сервіси, які органи місцевого самоврядування можуть застосовувати для організації відеозв'язку. При чому, у разі організації відеоконференцій з чисельністю до

10 одночасних учасників ці сервіси є безкоштовними. Альтернативою для органів місцевого самоврядування великих ОТГ при організації конференцій з чисельністю, більшою ніж вказана у попередньому абзаці, може бути застосування як платного (наприклад, «Skype для бізнесу» або Cisco Telepresence тощо), так і безкоштовного програмного забезпечення. Як один з прикладів організації корпоративної системи відеоконференцзв'язку є таке програмне забезпечення, як OpenMeetings, Team Speak. Зокрема, Волинська облдержадміністрація використовує ці програмні продукти при проведенні колегій, нарад, семінарів з представниками райдержадміністрацій, районних рад області. Однак, для цього необхідно організувати налаштування та постійну підтримку серверного обладнання. Також можливим варіантом організації відеоконференцій є використання платних онлайн сервісів.

Одним із методів використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування є автоматизація ЦНАП. З досвіду практичного застосування ІТ у ЦНАП найбільш поширеними інформаційно-комунікаційними системами є: - системи «електронна черга». Ці системи можуть застосовуватися як у поєднанні з окремо стоячими інформаційними терміналами (міста Вінниця, Луцьк, Івано-Франківськ тощо), так і без них (м. Одеса). «Електронні черги» реалізовані як у варіанті оф-лайн, який передбачає фізичну присутність громадянина у ЦНАП, так і в онлайн, через який можливий запис у ЦНАП через Інтернет. Ринок розробників систем «електронна черга» в Україні досить широко представлений, зокрема такими розробниками, як: «Сервібел» (<http://servibell.com.ua/upravlenije-ocheredju>), «QSystems» (<http://qsystems.in.ua/>), «Тачюа» (<http://touch.ua/gotovye-resheniya/gosuchrezhdeniya>), «MGT» (<http://metatg.com.ua/product/qms-akis>), «Літер» (http://leater.com/ru/system_integration/local_solutions/electronic_distribution_queues/), «Апертум» (<http://apertum.com.ua/>), «EWQ» (<http://ewqsystems.com.ua/>), «Валтек» (<http://valtek.com.ua/>), «ККС» (<http://www.ccrs.com.ua/resheniya/elektronnaya-ochered.html>) тощо; - системи електронного документообігу та обліку адміністративних послуг. Найпоширенішими серед ЦНАП України на сьогодні

є такі системи: «Галерея послуг» (ЦНАПи м. Харків, м. Київ, Дніпропетровської та Львівської області), «Універсам послуг» (ЦНАПи м.Івано-Франківська та Івано-Франківської області, м. Рівне, м.Суми, м.Тернопіль, м.Ужгород, м.Чернівці), «АСКОД. Адміністративні послуги» (ЦНАПи м.Луцьк та Волинської області, м.Черкаси, м.Чернігів, м.Буча); - системи відеонагляду; - системи звукозапису розмов адміністраторів та суб'єктів звернень при наданні останнім адміністративних послуг;- системи оцінки якості надання адміністративних послуг; - системи інтеграції фронт- та бек-офісних систем. Разом з тим передумовою ефективного впровадження автоматизованих систем організації роботи ЦНАП має бути така підготовча робота: а) формування переліку адміністративних послуг ЦНАП [48]. Для його створення варто використати «Рекомендаційний перелік адміністративних послуг», прирівняних дій та інших послуг, які надаються або можуть надаватися місцевою радою об'єднаної територіальної громади та її виконавчими органами, розроблений у рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що фінансується Швейцарською конфедерацією; б) затвердження інформаційних карток (далі – ІК) на кожен адміністративну послугу. Також варто скористатися рекомендованими інформаційними картками, які також підготовлені у рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади»; с) підготовка та затвердження технологічних карток (далі – ТК) адміністративних послуг [48]. ТК будуть підставою для детального моделювання та програмування бізнес-процесів (адміністративних процесів) надання адміністративних послуг, без їх наявності здійснити автоматизацію надання адміністративних послуг буде дуже проблемно; як рекомендує заступник голови правління Центру політико-правових реформ (м. Київ), експерт з адміністративних послуг Віктор Тимощук, законодавство про адміністративні послуги в Україні однакове, тож, якщо в ОТГ ще немає ІК та ТК, то можна вивчати та запозичувати досвід ОМС, які вже мають кращі практики. Тим більше, що інформаційні картки обов'язкові для оприлюднення і є на сайтах більшості ЦНАП в Україні [50].

Ще одним з методів застосування інформаційно-комунікативних технологій є – електронні адміністративні послуги. В Україні рівень використання населенням електронних адміністративних послуг є досить низьким. Причиною цьому є, перш за все, недостатня робота у цьому напрямку органів влади. Електронні адміністративні послуги мають бути доступними 24 години на добу та 7 днів на тиждень, тому органи влади мають звертати значну увагу на питання надійності та захищеності функціонування порталів (вебсайтів), через які ці послуги надаються. Адміністративні послуги в електронній формі мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugu.gov.ua), а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Єдиний державний портал адміністративних послуг, наразі, функціонує у тестовій експлуатації. На сьогодні через Інтернет-ресурси низки державних органів та окремих місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Луцька, Івано-Франківська, Дніпропетровська, Львова), igov.org.ua уже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі. [48].

При наданні електронних адміністративних послуг в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID. Разом з тим в рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що фінансується Швейцарською конфедерацією та реалізується у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській та Одеській областях, планується створення Регіональних порталів територіальних громад, на яких будуть створені окремі вебсторінки для кожної територіальної громади, через які мешканці відповідних територій матимуть можливість отримувати адміністративні послуги в електронний спосіб. Органи місцевого самоврядування ОТГ великих адміністративно-територіальних одиниць можуть створювати самостійно подібні вебресурси з надання адміністративних послуг в електронному вигляді, однак це потребуватиме значних фінансових ресурсів. [48].

На регіональному рівні органами місцевого самоврядування утворюються окремі електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг, наприклад, Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області, окремі адміністративні послуги в електронній формі надаються через вебсайт Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ, м. Львів тощо [48].

Створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечуватимуть надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, є позитивним явищем на початковому етапі реформування системи електронних адміністративних послуг.

Реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні передбачена на період до 2020 року, її кінцевою метою є забезпечення надання електронних послуг у всіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг [50].

Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10 грудня 2015 року № 888-VIII установлено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Хоча окремі електронні сервіси надання адміністративних послуг розпочали свою роботу ще до прийняття вказаного Закону [55].

На виконання вимог указаного Закону України від 10 грудня 2015 року № 888-VIII спільним Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України й Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 року № 1501/248 затверджено Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, у якому встановлено вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування

до Єдиного державного порталу адміністративних послуг з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі за принципом «єдиного вікна». Однак інтеграція інформаційних систем органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг пов'язана з проблемою відсутності «типового програмного продукту для публічної адміністрації в частині надання адміністративних послуг в електронній формі» [55].

Надання адміністративних послуг в електронній формі повинно відбуватися через єдині онлайн сервіси, на яких зібрана велика кількість популярних електронних послуг як для громадян, так і для бізнесу. Надання електронних послуг на загальнодержавному рівні за допомогою єдиного веб-порталу сприятиме підвищенню зручності пошуку необхідної послуги й уніфікації вимог для отримання подібних послуг, незалежно від органу державної влади, який надає ці послуги. Однак на локальному рівні органи місцевого самоврядування створюють можливості щодо надання додаткових адміністративних послуг, що належать до їхньої компетенції і здійснюється з урахуванням місцевих особливостей і потреб.

ВИСНОВКИ

1. Визначено сутність та види адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування. А саме, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»: адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Адміністративні послуги – публічна, суспільно значуща діяльність, яка спрямована на сприяння реалізації прав, свобод та законних інтересів громадян, яка здійснюється у формі правовідносин між суб'єктами надання адміністративних послуг (державними органами чи органами місцевого самоврядування) при здійсненні ними владних повноважень та суб'єктами отримання адміністративної послуги (фізичними чи юридичними особами), результатом якої є адміністративний акт. У науці та законодавстві можна розмежувати адміністративні послуги з іншими видами публічних послуг за наступними критеріями: 1) за суб'єктом надання послуги - адміністративні послуги надаються як органами виконавчої влади, так і виконавчими органами місцевого самоврядування, тобто суб'єктами наділеними владними повноваженнями; 2) за видом бюджету - адміністративні послуги надаються як за рахунок коштів державного бюджету, так і за рахунок коштів місцевого бюджету; 3) за характером дій - надання адміністративних послуг полягає у вчиненні юридичних дій, які тягнуть настання правових наслідків; 4) за колом суб'єктів одержання - надаються конкретному адресату (індивіду), тобто мають персоніфікований характер; 5) за підставою надання - надаються за зверненням фізичної або юридичної особи; 6) за результатом - результатом адміністративної послуги є індивідуальний адміністративний акт; 7) за формою результату - надається у встановленій законом формі (наприклад: дозволи, ліцензії, посвідчення, сертифікати, свідоцтва).

2. Здійснено загальну характеристику правового регулювання відносин у сфері надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Говорячи про правове регулювання, слід за ієрархією викласти законодавчі та нормативно-правові акти, які регулюють дані питання. В першу чергу слід вказати Конституцію України, яка встановлює основоположні права громадян у публічно-правовій сфері, ключові принципи діяльності публічної адміністрації, які є вихідними положеннями концепції «сервісної держави». Наступний нормативно-правовий акт, який регулює відносини у сфері надання адміністративних послуг – це Закон України «Про адміністративні послуги», який є загальним законодавчим актом у сфері надання адміністративних послуг. Вказаний Закон має на меті створення доступних та зручних умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, визначення основних засад діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» від 15 травня 2003 року в редакції закону від 02 листопада 2019 року, зокрема: встановлюють підстави для одержання конкретних адміністративних послуг; визначають суб'єктів надання адміністративної послуги; визначають окремі процедурні питання надання адміністративних послуг (зокрема, перелік та вимоги до документів, необхідних для одержання адміністративної послуги, строки її надання, підстави для відмови тощо), а також інші закони. Закони «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 червня 2000 року, «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року. Вказані законодавчі акти містять норми, які визначають також процедурні аспекти надання окремих видів (груп) адміністративних послуг у сфері господарської діяльності. Указами Президента України найчастіше визначаються стратегічні напрями розвитку законодавства у сфері адміністративних послуг, визначаються основні його засади та пріоритети правового регулювання.

Акти Кабінету Міністрів України – становлять чисельну групу нормативно-правових актів, якими на сьогодні врегульовані дуже важливі

аспекти організації та надання адміністративних послуг в Україні.

Акти Кабінету Міністрів у сфері адміністративних послуг умовно можна розділити на три види:

1) акти програмно-політичного характеру. До цієї групи відносимо акти Кабінету Міністрів України, які визначають політику держави у сфері адміністративних послуг;

2) акти загального характеру. Цими актами визначено в основному загальні питання надання адміністративних послуг, зокрема правові аспекти організації діяльності з надання адміністративних послуг тощо.;

3) спеціальні акти Кабінету Міністрів України. Цю групу нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України складають акти, які регулюють окремі сфери надання адміністративних послуг або окремі питання (наприклад, встановлюють плату за окремі види адміністративних послуг).

Акти міністерств та інших центральних органів виконавчої влади. Цими актами регулюються переважно питання організації надання адміністративних послуг у конкретно визначеній сфері, які віднесені до відання того чи іншого міністерства, ЦОВВ чи ОМС.

Місцеві акти. До таких актів у сфері адміністративних послуг належать:
- акти органів місцевого самоврядування; - акти місцевих органів виконавчої влади; Ці акти поділяються на дві основні групи: 1) акти організаційного характеру. Такі акти ухвалюються органами місцевого самоврядування, які створюють центри надання адміністративних послуг (ЦНАП).; 2) акти з питань надання адміністративних послуг. Такі акти регулюють окремі питання надання адміністративних послуг на регіональному або місцевому рівні.

3. Досліджено сучасний стан технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на рівні міської ради, селищної ради, сільської ради та об'єднаної територіальної громади, встановлено, що: адміністративні послуги органами місцевого самоврядування на рівні міських рад та об'єднаних територіальних громад, в переважній своїй більшості надаються через створені ними центри надання адміністративних послуг; на рівні сільських та селищних рад, адміністративні послуги органами місцевого

самоврядування надаються через безпосереднє звернення громадян до органу місцевого самоврядування чи утворених ними структурних підрозділів. Також, було встановлено, що в деяких випадках, задля інформування і на виконання вимог законодавства про надання адміністративних послуг, на вебсайтах органів місцевого самоврядування, опубліковані переліки адміністративних послуг, які вони надають, адміністративні та технологічні картки, присутні посилання на вебсайти створених органами місцевого самоврядування ЦНАП, в деяких випадках, є можливість, попереднього запису на прийом до адміністратора ЦНАП, присутні відомості про зворотній зв'язок з заявниками, на деяких вебсайтах ЦНАП міських рад, є функція «відслідкувати стан поданої заяви», запис до електронної черги. Але, також, було встановлено, що деякими органами місцевого самоврядування, нехтуються встановлені законодавством норми надання адміністративних послуг, а технології їх надання, знаходяться на тому рівні, який був, ще до прийняття закону про адміністративні послуги.

4. Розглянуто зарубіжний досвід надання адміністративних послуг та перспективи його впровадження та використання органами місцевого самоврядування в Україні та з'ясовано, що задля забезпечення гідної процедури надання адміністративних послуг, органам місцевого самоврядування, потрібно користуватися досвідом зарубіжних країн. Особливості функціонування у зарубіжних країнах представницьких органів у сфері надання послуг населенню значною мірою обумовлюють рівень демократії в державі, рівень захисту соціальних та економічних прав громадянина, здатність політичної системи адекватно реагувати на зміни в суспільстві. Досвід зарубіжних країн є досить корисним для органів місцевого самоврядування у процесі вибору оптимальної форми організації надання адміністративних послуг. В зарубіжних країнах, досить розвинене застосування у наданні адміністративних послуг електронних сервісів, е-платформ, створення розгалуженої системи ЦНАП, присутній великий перелік адміністративних послуг, що надаються онлайн, без особистого відвідування структур, що є аналогічними за функціями створюваних в Україні ЦНАП. Варто зазначити, що аналіз досвіду організації надання адміністративних

послуг у зарубіжних країнах може бути корисним для впровадження в Україні, по-перше: впровадження принципу «єдиного вікна» надання послуг, що зменшить витрати, підвищить довіру громадян до посадових осіб органів місцевого самоврядування, покращить якість обслуговування з боку надавачів адміністративних послуг; по-друге, розвиток системи електронних адміністративних послуг дозволить забезпечити прозорість з боку працівників ОМС, швидкість і зручність обслуговування суб'єктів звернення.

5. Встановлено проблеми та шляхи покращення технологій надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в узагальненому вигляду, які були виявлені під час проведення дослідження, можна сформулювати наступним чином: - жодна інформаційна система органів місцевого самоврядування не інтегрована до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, що зумовлює питання легітимності надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг в електронній формі на власних сайтах, порталі igov.org.ua чи на будь-яких інших платформах, які так і не інтегровані до Єдиного порталу адміністративних послуг, як того вимагає Закон України “Про адміністративні послуги»; - в багатьох органах місцевого самоврядування, особливо сільській місцевості, залишається необхідність впровадження електронних інструментів, які сприятимуть зростанню зручності та доступності до адміністративних послуг, зокрема: створення особистого кабінету користувача, запровадження практики електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста, створення можливості відстежувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги, завантажити бланки заяв на отримання адміністративної послуги чи документів дозвільного характеру; - на багатьох сайтах ЦНАП органів місцевого самоврядування, відсутня можливість онлайн відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання послуги, а в деяких ЦНАП сайт відсутній взагалі. Також, моніторинг офіційних вебсайтів органів місцевого самоврядування та їхніх Центрів надання адміністративних послуг показав, що під час переходу до надання адміністративних послуг в електронному вигляді виникають певні проблеми, які потребують вирішення.

А саме: Технологічні проблеми визначаються досить низьким технічним та інформаційним забезпеченням. Для надання адміністративних послуг в електронному вигляді потрібно розвинена базова інфраструктура, але фактично її часом немає, експлуатуються застарілі інформаційні системи, відсутній зв'язок між компонентами системи надання ЕАП, не забезпечено можливості використовувати мобільні версії сайтів. Крім того, кількість адміністративних послуг в електронній формі значно менша за їх загальну кількість. Опір інноваціям у суспільстві, сформовані стереотипи, комп'ютерна неграмотність населення – ось набір соціальних проблем. Так само, як і владні структури, суспільство досить інертне до всього нового, особливо в частині інформаційних технологій, тому присутній високий рівень недовіри і неготовність значної частини населення до електронної взаємодії з органами місцевого самоврядування, причому навіть там, де для цього є технічні можливості. Важливим бар'єром є сформовані стереотипи суспільства, яке звикло взаємодіяти з місцевою владою за допомогою розвиненої бюрократичної системи, що спирається на паперовий документообіг, а також недостатнє консультування громадян через електронні засоби зв'язку з питань отримання адміністративних послуг як в електронному вигляді так і у звичайному вигляді, через особисте відвідування чи то центрів надання адміністративних послуг, чи то самих суб'єктів надання адміністративних послуг безпосередньо. Організаційними проблемами які можна визначити, як відсутність можливості громадянам відстежувати процес виконання звернень та опрацювання заяв; відсутність у більшості ОМС функцій завантаження бланків заяв та подання документів на отримання ЕАП; відсутність системи електронної черги та можливості перегляду статистики її просування на більш, ніж половині сайтів органів місцевого самоврядування; відсутність сформованої системи контролю, моніторингу та оцінки ефективності надання ОМС адміністративних послуг.

З метою подальшого вдосконалення технологій надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність з демократичними принципами та реалізації Закону України «Про адміністративні послуги»

необхідно передбачити створення сучасної нормативно-правової бази, насамперед, для визначення державної служби як інституту надання послуг населенню. Для цього потрібно: – забезпечити доступ громадян до інформації необхідної для отримання адміністративних послуг; – гарантувати неупереджений та об'єктивний розгляд заяв та звернень; – зменшити необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг та безпідставно тривалі терміни їх надання; – унеможливити існування необґрунтованих видів адміністративних послуг та їх «подрібнення» на окремі платні послуги; перекладання обов'язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування, погоджень на громадян, їх зобов'язання отримувати супутні платні послуги чи сплачувати «добровільні внески».

Одним з напрямів вирішення зазначених проблем має стати вироблення спільних загальнодержавних стандартів, критеріїв і рекомендацій до програмного забезпечення.

В основу розв'язання проблем пов'язаних з технологіями надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування в електронній формі, повинен бути покладений комплексний підхід, що включатиме широкий спектр заходів, а саме: удосконалення чинного законодавства, у тому числі закріплення еквівалентності юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в електронній формі й письмовій формі на паперових носіях в єдиному законодавчому акті щодо регулювання адміністративних процедур; формування механізмів ефективної взаємодії та інтеграції інформаційних систем органів місцевого самоврядування на базі Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг; широке інформування споживачів адміністративних послуг про можливість отримати їх в електронній формі та розроблення заходів заохочення отримувати послуги саме в електронній формі; розроблення ефективних механізмів електронної ідентифікації й автентифікації споживачів адміністративних послуг в електронній формі з метою безпечного користування електронними сервісами надання адміністративних послуг; створення правових і організаційних передумов для надання органами публічної адміністрації транскордонних

адміністративних послуг; при ділення достатньої уваги спеціальному навчанню й перекваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування та інших осіб, які надають адміністративні послуги на підставі закону.

6. Охарактеризовано стан та перспективи використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, а саме, те, що на сучасному етапі розвитку, використання інформаційно-комунікативних технологій в процесі надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, відбувається за допомогою впровадження систематичного використання електронних сервісів з надання адміністративних послуг, таких як: «Сервібел» (<http://servibell.com.ua/upravlenije-ocheredju>), «QSystems» (<http://qsystems.in.ua/>), «Тачюа» (<http://touch.ua/gotovye-resheniya/gosuchrezhdeniya>), «MGT» (<http://metatg.com.ua/product/qms-akis>), «Літер» (http://leater.com/ru/system_integration/local_solutions/electronic_distribution_queues/), «Апертум» (<http://apertum.com.ua/>), «EWQ» (<http://ewqsystems.com.ua/>), «Валтек» (<http://valtek.com.ua/>), «ККС» (<http://www.ccrs.com.ua/resheniya/elektronnaya-ochered.html>) тощо; - системи електронного документообігу та обліку адміністративних послуг, використання Єдиного порталу адміністративних послуг, використання порталу igov.org.ua, офіційних вебсайтів ЦНАМ органів місцевого самоврядування. При наданні електронних адміністративних послуг в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID.

Адміністративні послуги в електронній формі мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.posluga.gov.ua), а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Єдиний державний портал адміністративних послуг, наразі, функціонує у тестовій експлуатації. На сьогодні через Інтернет-ресурси низки державних органів та окремих місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Луцька, Івано-Франківська, Дніпропетровська, Львова),

igov.org.ua уже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі.

Надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, повинні надаватися через їх інтегровані офіси за принципом «єдиного офісу» та «єдиного вікна», що істотно поліпшить доступність для громадян до муніципальних сервісів. А якщо ці сервіси супроводжуватимуться належною автоматизацією та переведені в онлайн, то долатимуться практично усі бар'єри між органами місцевої влади та населенням. Для підготовленого суспільства електронні послуги та сервіси є найзручнішим інструментом взаємодії влади та громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Конституція України :від 28.06.1996 р., № 254к/96-ВР // ВВР України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» : від 15.05.2003 р., № 755-IV // ВВР України. – 2003. – № 31-32. – Ст. 263.
3. Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»: від 01.07.2004 р., № 1952-IV// ВВР України. – 2004. – № 51. – Ст. 553 (в редакції закону від 02.11.2019 №159-IX)
4. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» : від 01.06.2000 р., № 1775-III // ВВР України. – 2000 р. – № 36 – Ст. 299.
5. Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності » :від 06.09.2005 р., № 2806-IV // ВВР України. – 2005. – № 48 – Ст. 483.
6. Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» :від 21.11.1992 р., № 2811-XII // ВВР України. – 1993. – № 5 – Ст. 21.
7. Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» :від 01.06.2000 р., № 1768-III // ВВР України. – 2000. – № 35. – Ст. 290.
8. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI // Офіційний веб-портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
9. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: [Електронний ресурс]: указ Президента України від 22.07.1998р. № 810 // Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/810/98>
10. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації

надання адміністративних послуг: Закон України від 10 грудня 2015 року № 888-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2016. – № 3. – Ст. 30.

11. Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: Закон України від 26 листопада 2015 р. № 834-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/834-19>.

12. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#n9>

13. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної Ради України – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>

14. Тимчасовим порядком надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737

15. Положення про паспорт громадянина України / затв. Постановою Верховної Ради України «Про затвердження положень про паспорт громадянина України, про свідоцтво про народження та про паспорт громадянина України для виїзду за кордон» :від 26.06.1992 р., № 2503-XII // ВВР України. – 1992. – № 37. – Ст. 545.

16. Правила оформлення і видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон і проїзного документа дитини, їх тимчасового затримання та вилучення / затв. Постановою Кабінету Міністрів України :від 31.03. 1995 р. // ЗПУ України. – 1995. – № 6. – Ст. 158. ISSN 1995-6134 384

17. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
18. Аналітичний звіт щодо корупційних ризиків у сферах надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності публічної адміністрації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minjust.gov.ua/0/21894>. – Квітень 2009.
19. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги: навчальний посібник / К. К. Афанасьєв. – Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. – 175 с.
20. Ванагс Е. Місцеве самоврядування в Латвії / Е. Ванагс, І. Вілка; за заг. ред. Т. М. Хорват // Децентралізація: експерименти та реформи. — Будапешт, Угорщина, 2000. — С. 486.
21. Галам В.О. "Універсам послуг" як форма якісного надання адміністративних послуг населенню в країнах Європи / В.О. Галам // Публічне право. — 2012. — № 1. — С. 64—69.
22. Гордєєв В.В., Градовий В.Б. Адміністративні послуги: поняття, сутність та ознаки // Науковий вісник Чернівецького університету. — 2010. — Випуск 533. — Правознавство. — С. 66 — 70.
23. [Грабар Н. С.](#) Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні / Н. С. Грабар // [Актуальні проблеми державного управління](#). - 2015. - № 1. - С. 33-39. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy_2015_1_6
24. Гуненко О. В. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування / О. В. Гуненко. // Демократичне врядування. - 2016. - Вип. 16-17. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2016_16-17_17.
25. Жерліцин Д. К. Деякі аспекти практики надання якісних публічних послуг органами влади у США, Великій Британії, Канаді, Польщі, Японії, Швеції, Франції / Д. К. Жерліцин. // Державне будівництво. - 2010. - № 2. - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2010_2_35

26. Жук Ю. М. Надання адміністративних послуг населенню: зарубіжний аспект / Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. - 2016. - Вип. 1-2(1). - С. 59-68. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2016_1-2\(1\)_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2016_1-2(1)_8).

27. [Жук Ю. М.](#) Організаційно-правове регулювання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. - 2015. - Вип. 43. - С. 236-242. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_43_31

28. Завгородня В.М. Стандарти функціонування цивільної служби Європейського Союзу в європейському Кодексі належної адміністративної поведінки / В.М. Завгородня // Правовий вісник Української академії банківської справи. — 2012. — № 2 (7). — С.18—21.

29. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні / О. А. Задихайло // Форум права. – 2011. – № 1. – С. 379–384 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2011-1/11zaopvu.pdf>

30. Золотарьов В. Ф. Надання адміністративних послуг в Україні на місцевому рівні: проблеми та перспективи / В. Ф. Золотарьов, В. В. Коняєва. // Демократичне врядування. - 2014. - Вип. 14. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2014_14_24.

31. [Ільчанінова Н. І.](#) Перспективи впровадження зарубіжного досвіду формування механізму надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Н. І. Ільчанінова // Інвестиції: практика та досвід. - 2018. - № 10. - С. 130-134.

32. Кириченко О. В. Персонал як фактор упровадження систем адміністративних послуг в органах публічної влади / О. В. Кириченко. // Державне управління: теорія та практика. - 2012. - № 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2012_2_26.

33. Клименко Н. Г. Адміністративні послуги у сфері захисту населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій / Н. Г. Клименко // Інвестиції: практика та досвід. -

2014. - № 18. - С. 159-162. - Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2014_18_33.

34. Конституційні акти Європейського Союзу (в редакції Лісабонського договору) / Пер. Г. Друзенка та С. Друзенко, за заг. ред. Г. Друзенка. — К.: К.І.С., 2010. — 512 с.

35. Лахижа М.І. Етичні засади в діяльності публічної адміністрації Польщі / М.І. Лахижа, О.І. Черчатий // Державне будівництво. — 2007. — № 1. — Ч. 2. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/200712/doc/5/05.pdf>

36. Ліпенцев А. В. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність / А. В. Ліпенцев, Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. - 2015. - Вип. 42. - С. 140–149. - Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_42_17.

37. Маматова Т. В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації / Т. В. Маматова // Аспекти публічного управління. - 2015. - № 4. - С. 75-83. - Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_4_12.

38. Марія Тищенко: В об'єднаних територіальних громадах України створюються Центри надання адміністративних послуг. Зробити їх ефективнішими допоможе досвід Швеції. [Електронний ресурс] Режим доступу
<https://www.epravda.com.ua/columns/2018/09/3/640012/>

39. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та України: порівняльно-правовий аналіз: монографія / За заг. ред. к.ю.н., доц. Пухтецької А. А. — К.: Київський ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. — 224 с.

40. Оболенський О. Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами / О. Ю. Оболенський, В. І. Горбатюк. // Державне управління: теорія та практика. - 2013. - № 1. - Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2013_1_18.

41. Олег Конотопцев / Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]:

<http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>

42. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 / Г.М. Писаренко. — Одеса, 2006. — 196 с.

43. Репецька М. О. Організаційно-правові аспекти функціонування системи електронних адміністративних послуг в Україні / М. О. Репецька // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки : збірник наукових праць. — 2016. — № 850. — С. 99–106.

44. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні / М. О. Репецька // Наше право. - 2014. - № 9. - С. 175-181. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nashp_2014_9_30.

45. Розвиток міжмуніципального співробітництва: вітчизняний та зарубіжний досвід: [посібник] / За ред. В.В. Толкованова. — К.: вид'во "Крамар", 2011. — 261 с.

46. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57 «Про Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, затверджений».

47. Серант А. Й. Оцінка якості надання адміністративних послуг / А. Й. Серант, І. В. Огірко // Ефективність державного управління. - 2015. - Вип. 42. - С. 149–161. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_42_18.

48. Серенок А. О. Надання адміністративних послуг в електронній формі в органах місцевого самоврядування: результати дослідження 2016 року / А. О. Серенок // Актуальні проблеми державного управління. - 2017. - № 1. - С. 43-49. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy_2017_1_8.

49. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади // Стратегічні пріоритети. — №1. — 2010. — С. 41—46.

50. Тимощук В. П. Адміністративні послуги: проблеми теорії, законодавства і практики в Україні [Електронний ресурс] / В. П. Тимощук // Адміністративне право і процес. — 2014. — № 3 (9). — Режим доступу:

<http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/3-9-2014-jubilee/item/383-administratyvni-posluhyproblemy-teoriyizakonodavstva-i-praktyky-v-ukrayini-tymoshchuk-v-p>.

51. Тимченко Л. М. Європейський досвід удосконалення системи надання адміністративних послуг / Л. М. Тимченко // Інвестиції: практика та досвід. - 2015. - № 3. - С. 136-140. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2015_3_31.

52. Черевченко Л. Досвід Хмельницької міської ради у створенні Ц НАП/ Л. Черевченко // Нове законодавство про адміністративні послуги та кращі практики [Текст] : матер. конф. (16.11.2012 р. м. Київ). — К. : [б. в.], 2012.]

53. Шереметьєва Л. А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>

54. Я. Ф. Жовнірчик/ Державне управління: удосконалення та розвиток № 3, 2017

55. "Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг" Аналітична записка [Електронний ресурс]:<https://niss.gov.ua/doslidzhennya/politika/suchasniy-stan-problemi-i-perspektivi-rozvitku-v-ukraini-elektronnikh>

56. Case law of the Court of Justice of the European Communities and Commission Decisions [Electronic resource]. -Access mode: <http://www.tem.fi/index.phtmlens2026>

57. Charter of Fundamental Rights of the European Union (2010/C 83/02) 30.3.2010 // OJ EU. — С. 83/ 389 [Electronic resource]. — Access mode: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:en:PDF>

58. Code of Good Administrative Behaviour for Staff of the European Comission in their Relations with the Public [Electronic resource]. — Access mode: http://ec.europa.eu/transparency/civil_society/code/_docs/code_en.pdf

59. Joining Forces and Resources for Sustainable Development Cooperation among Municipalities — A Guide for Practitioners. — Bratislava: United Nations Development Programme, Bratislava Regional Centre for Europe and the Commonwealth of Independent States, 2006. — 81 p.

60. Making Decentralisation Work in Chile. Towards Stronger Municipalities [Electronic resource] // OECD Publishing. – 2017. – Access mode: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264279049-en>. – (Viewed on October 16, 2017). – Title from the screen.

61. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, 'Services' Directive). [Electronic resource]. - Access mode: http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm

62. The European Code of Good Administrative Behaviour [Electronic resource].-Access mode: [http:// www. ombudsman. europa. eu/en/ resources/ codfaces](http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/codfaces)

63. Treaty on the Functioning of the European Union // Consolidated Texts of the EU Treaties as Amended by the Treaty of Lisbon [Electronic resource]. — Access mode: <http://www.officialdocuments.gov.uk/document/cm73/7310/7310.pdf>