

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЄВО-МОГИЛЯНСЬКА АКАДЕМІЯ»
НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ
МАРІУПОЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА
ГО «ФОНД РОЗВИТКУ МАРІУПОЛЯ»
ГО «ЦЕНТР АДАПТИВНОГО ЛІДЕРСТВА ТА ТЕРИТОРІАЛЬНОГО РОЗВИТКУ»
WYŻSZA SZKOŁA EKONOMICZNO-HUMANISTYCZNA
(POLSKA, BIELSKO-BIALA)
EURÓPSKY INŠTITÚT ĎALŠIEHO VZDELÁVANIA (SLOVAKIA)
РААТА GUGUSHVILI INSTITUTE OF ECONOMICS OF IVANE
JAVAKHISHVILI TBILISI STATE UNIVERSITY (TBILISI, GEORGIA)
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ
ДЛЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ:
ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ
НА НАЦІОНАЛЬНОМУ
ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ**

**Матеріали III Міжнародної
науково-практичної конференції**

Маріуполь – Київ, 2020

УДК 316/352

П 36

П-36 Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: збірник матеріалів III Міжнародної науково-практичної конференції. 21-22-травня 2020 р. Маріуполь (Україна). – Маріуполь-Київ: ПП Халіков Р.Р., 2020. – 250 с.

ISBN 978-617-7565-33-7

Редакційна колегія:

Марова С. Ф. – голова, д. держ.упр., професор, ректор Донецького державного університету управління

Чечель А. О. – заступник голови, д. е.н., доцент, завідувач кафедри публічного управління та адміністрування Донецького державного університету управління

Балусва О. В. – д. е. н., професор, проректор з наукової та виховної роботи Донецького державного університету управління

Токарева В. І. – д. держ.упр., професор, проректор з науково-педагогічної роботи Донецького державного університету управління

Зелінська М. І. – к. політ.н., доцент кафедри публічного управління та адміністрування Донецького державного університету управління

Тарасенко Д. Л., – к.держ.упр., доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування Донецького державного університету управління

Хлобистов Є.В. – д. е. н., професор, Національний університет «Києво-Могилянська академія»; директор Міжнародного науково-дидактичного інституту Вищої Школи економіки та гуманітаристики (Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Humanistyczna (Bielsko-Biala, Polska)

Abesadze Ramaz, Doctor of Economics, Professor, Paata Gugushvili Institute of Economics of Ivane Javakhishvili Tbilisi State University (Tbilisi, Georgia)

Zat'ko Jozef, Dr.h.c. mult. JUDr., Honor. Prof. mult., prorektor pre medzinárodné vzťahy Wyższa Szkoła Komunikacji i Zarządzania (Polsko, Poznań), Prezident Európsky inštitút ďalšieho vzdelávania (Slovakia)

Павленко О.П. – к. е. н., доцент, завідувач кафедри менеджменту природоохоронної діяльності Одеського державного екологічного університету

Відповідальна за випуск – *Чечель А.О.*,
д.е.н., доцент, завідувач кафедри публічного управління та адміністрування
Донецького державного університету управління

© Донецький державний університет управління
(м. Маріуполь), 2020

Токарева В.І.

*доктор економічних наук, професор,
Донецький державний університет управління*

Сотнік А.

*здобувач ОС «магістр», спеціальності
«Публічне управління та адміністрування»,
Донецький державний університет управління, м. Маріуполь*

ЯКІСТЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ІНДИКАТОР ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Сьогодні велика кількість українців звертаються до органів місцевої влади та Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) за отриманням певних державних послуг. Адже для багатьох українців адміністративні послуги є актуальною потребою для вирішення соціальних / соціально-побутових питань. Якість та доступність надання адміністративних послуг є одним із пріоритетних факторів щодо визначення рівня належних умов життя громадян України, які забезпечуються органами публічної влади.

Не зважаючи на результати досліджень вітчизняних науковців з питань забезпечення якості надання адміністративних послуг, сьогодні залишається потреба надалі вивчати питання щодо гарантованої якості і доступності таких послуг.

Метою дослідження є аналіз законодавчих основ сутності адміністративних послуг, визначення критеріїв якості їх надання для формування ефективного механізму взаємодії органів публічної влади з громадянами.

Згідно з Законом України «Про адміністративні послуги» [4], 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 відповідно до Закону.

Основна мета надання адміністративних послуг полягає в тому, що б мінімізувати «бюрократичні» процедури та в одному місці отримати за мінімальну кількість відвідувань та в найкоротший

термін максимально широкий комплекс адміністративних послуг. Такий підхід ґрунтується на простому та якісному доступі до адміністративних послуг, тим самим зменшуючи прояви корупції та державних витрат.

Під час надання адміністративних послуг особлива увага приділяється якості цих послуг, яка передбачає сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби суб'єкта звернення (рис. 1).

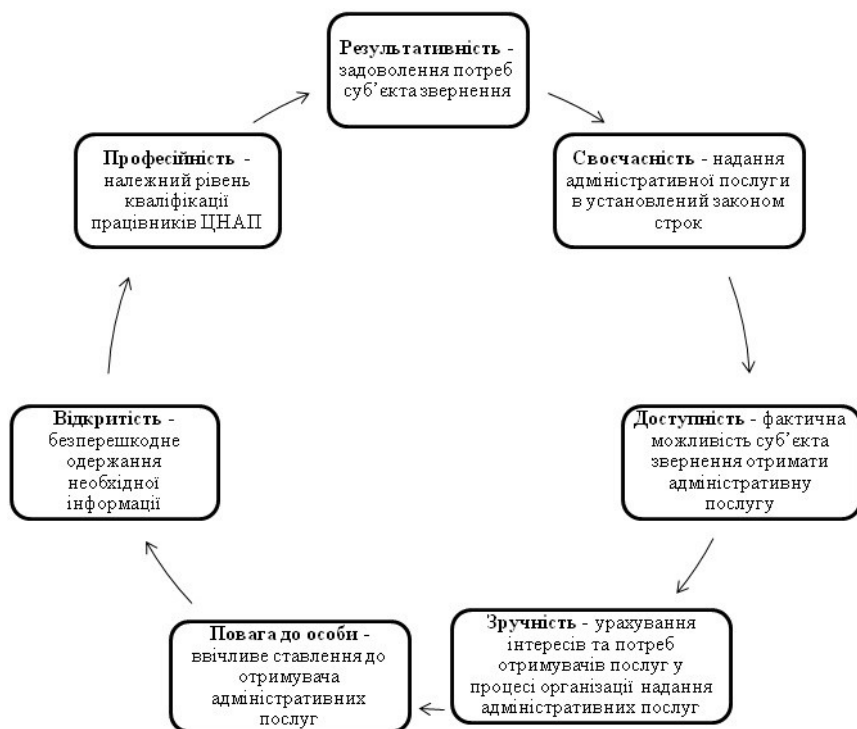


Рис. 1. Критерії якості надання адміністративних послуг

Окреслені критерії є визначальними та основоположними для формування ефективного механізму забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

Слід зазначити, що під якістю управління в рамках публічної влади розуміється результат ефективної діяльності, що задовольняє вимоги й потреби суб'єктів звернення.

Сучасна модель органів публічної влади у наданні адміністративних послуг полягає у створенні сприятливих умов для реалізації громадянами України своїх прав, свобод та законних інтересів, а також, подолання корупції у сфері надання адміністративних послуг, замінена бюрократичної системи управління на клієнтоорієнтовану, у якій громадяни стали замовниками послуг, а органи влади – їх надавачами.

Важливим інструментом розв'язання питання надання якісних послуг є державно-громадський моніторинг та оцінювання якості надання адміністративних послуг, які потребують удосконалення. У 2013 році Указом Президента України «Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних реформ» [7] запроваджено постійний моніторинг виконання органами публічної влади вимог Закону «Про адміністративні послуги», в рамках якого здійснюється онлайн анкетування громадян щодо якості надання послуг.

Так, за результатами проведеного оцінювання у 2019 році [5], лише 57% респондентів були задоволені якістю надання адміністративних послуг. Основними недоліками надання послуг суб'єкти звернення вважають: 1) неможливість отримати послугу за один візит, 2) відсутність належних умов для очікування/ заповнення документів, 3) довгі черги, незручні робочі години.

Таким чином, з метою поліпшення якості надання адміністративних послуг слід вдосконалити організаційну єдність (надання базових адміністративних послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни, в одному приміщенні), створення зручних умов для громадян і забезпечення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями, вдосконалити процедуру моніторингу та оцінювання наданих послуг.

Отже, якість надання адміністративних послуг є важливою складовою системи публічного управління та адміністрування. Адміністративні послуги є одним з основних засобів регулювання відносин між державою і громадянами, забезпечення прав, свобод і обов'язків громадян. Необхідно продовжувати розвивати спроможність ЦНАПів з метою удосконалення професійності та орієнтованості на потреби громадян, адже надання послуг у швидкий, зруч-

ний та прозорий спосіб є одним із ключових факторів успіху завоювання довіри громадян до влади.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гринько А.А. Органи місцевого самоврядування як суб'єкт надання адміністративних послуг // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету : зб. наук. пр. Серія: Юриспруденція. 2015. №7.
2. Державний стандарт України. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2001. К. :ДержстандартУкраїни, 2001. 24 с.
3. Маматова Т.В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації // Аспекти публічного управління. 2015. № 4.
4. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
5. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг». URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf
6. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>
7. Указ Президента України «Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних реформ». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/327/2013>

УДК 334.73.01

Троньва О.Д.

здобувач ОС «магістр», спеціальності

«Адміністративний менеджмент»,

Донецький державний університет управління, м. Маріуполь

ВИКОРИСТАННЯ СОЦІОЛОГІЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ДЛЯ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

У сучасному суспільстві зміни відбуваються дуже швидко і спричиняють багато проблем та соціальних напружень. Суспільства в цілому і прошарки населення можуть приймати невірні рішення із згубними для себе наслідками через ряд причин: через нездатність передбачати проблему, нездатність її виявити, коли вона виникла, нездатність навіть спробувати її вирішити, коли вона вияв-