

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО
УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

Кафедра менеджменту та управління проектами

**ІННОВАЦІЙНІ ІНСТРУМЕНТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ІНВЕСТИЦІЙНОГО ТА ІНФРАСТРУКТУРНОГО
РОЗВИТКУ ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД**

*Матеріали науково-практичної конференції за міжнародною участю
27 листопада 2020 р., м. Дніпро*

**Дніпро
ДРІДУ НАДУ
2020**

УДК 352.07(477):005.591.6

I-66

Рекомендовано до друку вченою радою ДРІДУ НАДУ при Президентові України (протокол № 10/240 від 29.12.2020 р.).

Редакційна колегія:

д.держ.упр., проф. Серьогін С.М., д.і.н., проф. Бородін Є.І.,
д.держ.упр., доц. Чикаренко І.А., д.держ.упр., проф. Маматова Т.В.,
к.держ.упр. Сергієнко Е.О. (відп. секретар)

I-66 **Інноваційні інструменти** забезпечення інвестиційного та інфраструктурного розвитку об'єднаних територіальних громад : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, м. Дніпро, 27 листоп. 2020 р. / за заг. ред. І. А. Чикаренко. – Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2020. – 368 с.

Уміщені матеріали доповідей учасників науково-практичної конференції «Інноваційні інструменти забезпечення інвестиційного та інфраструктурного розвитку об'єднаних територіальних громад» щодо опрацювання інноваційних управлінських підходів у практиці управління місцевим розвитком в умовах децентралізації, формування, функціонування та розвитку об'єднаних територіальних громад, подано результати вивчення та узагальнення релевантного зарубіжного та вітчизняного досвіду і кращих практик.

Розраховано на фахівців публічного управління, працівників органів державної влади та місцевого самоврядування, науковців, викладачів, слухачів Національної академії державного управління при Президентові України, а також буде корисним для всіх, кого цікавить окреслене коло проблем.

ЛОПУШНЯК Лілія. <i>Особливості та проблеми розвитку ринку флористичних послуг в Україні</i>	198
ЛУК'ЯНОВА Олена, МАЛІНЦОВА Олена. <i>Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг населенню України</i>	201
МАКЕДОН Вячеслав. <i>Ефекти від створення електронного уряду в системі державного управління</i>	204
МАЛА Світлана. <i>Інтегральна компетентність депутатів рад як чинник розвитку управління освітою в громадах</i>	206
МАЛЕЦЬКА Наталія. <i>Кластерний підхід як інструмент формування інноваційного освітнього простору об'єднаної територіальної громади</i>	210
МАСЛЯК Володимир. <i>Публічне управління в умовах виникнення надзвичайних ситуацій природного та техногенного характеру в Україні: організаційно-правовий аспект</i>	214
МИХАЛЕВИЧ Тимур, КУЧКО Анастасія, БАЛЬКОВСКАЯ Марія. <i>State procurement in Belarus: price formation and government regulation</i>	217
НОВАЧЕНКО Тетяна, ДЯЧЕНКО Наталія, КОВАЛЕНКО Наталія, СЛОБОДЯН Валерія. <i>Впровадження інновацій як основа сталого регіонального розвитку</i>	219
ОРЛІВ Мар'яна, ПЕТРЕНКО Віктор. <i>Технологія дизайн-мислення як основа стратегічного планування розвитку об'єднаних територіальних громад України</i>	223
ПАНИШЕВА Людмила. <i>Розвиток системи управління персоналом на державній службі України</i>	226
ПАСТУХ Катерина. <i>Формування плану (програми) соціально-економічного розвитку об'єднаної територіальної громади в Україні</i>	229
ПОЙМАНОВА Валерія, САЛЯМОН Віталій. <i>Система внутрішнього контролю на підприємстві</i>	231
ПОЛЬСЬКА Людмила. <i>Децентралізація влади в контексті забезпечення сталого розвитку об'єднаних територіальних громад</i>	233
ПРИМА Олександр. <i>Соціально-економічні аспекти концепції інтегрованого розвитку об'єднаних територіальних громад</i>	236
ПУЛІНА Тетяна, ШУВАКІНА Катерина <i>Управління регіональним кластерним об'єднанням підприємств</i>	239
РУДІК Надія. <i>Європейський досвід оцінки якості надання медичних послуг в контексті секторальної децентралізації в Україні</i>	241
РУДІК Олександр. <i>Політика згуртованості ЄС: інвестиційні ініціативи у відповідь на світову коронавірусну кризу</i>	244
САДОВСЬКА ЛІНА. <i>Державна політика з розвитку громадянських компетентностей на місцевому рівні</i>	247
САХНО Тетяна. <i>Міжнародна підтримка інноваційного розвитку об'єднаних територіальних громад України</i>	249
СЕМЕНЕЦЬ-ОРЛОВА Інна. <i>Потреба громадянських компетентностей у професійній діяльності державних службовців</i>	252

Олена ЛУК'ЯНОВА

к.е.н., доцент

доцент кафедри менеджмент

і адміністрування УкрДУЗТ

Олена МАЛІНЦОВА

магістр кафедри менеджмент

і адміністрування УкрДУЗТ

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ УКРАЇНИ

Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Вона потребує комплексного підходу до вирішення поставлених завдань. Зокрема, упорядкування системи надання адміністративних послуг потребує системного підходу, удосконалення процедури їх надання – процесного підходу, відбору, підготовки, підвищення компетентності персоналу.

Оцінку якості надання адміністративних послуг необхідно проводити на основі сформованих критеріїв і встановлених для кожного з них якісних або кількісних показників. Це потрібно для того, щоб мати змогу оцінювати та стандартизувати процеси їх надання.

Законодавчо вимоги до якості надання адміністративних послуг закріплено в Законі України «Про адміністративні послуги» – у ст. ст. 4. Зокрема, у ст. 4 цього Закону визначено такі основні принципи надання адміністративних послуг, що можуть бути корисними при оцінюванні якості послуг:

- відкритість і прозорість;
- оперативність та своєчасність;
- доступність інформації щодо надання адміністративних послуг;
- раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, які є необхідними для отримання адміністративних послуг;
- доступність та зручність для суб'єктів звернень [2].

Критерії оцінки якості адміністративних послуг, що містяться в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р, можна узагальнити в три: ефективність (результативність + своєчасність); доступність (зручність + відкритість) та відповідність виконавця (роботі, яку він виконує).

Оцінку діяльності органів, що надають адміністративні послуги, необхідно проводити за актуальними критеріями, які відповідатимуть вимогам часу, а також за достатніми критеріями, що охоплюватимуть найважливіші аспекти надання послуг. Найкраще послуговуватися такими критеріями, які можна було б відобразити в кількісному вираженні. Кожному критерію оцінки якості надання послуги має відповідати стандарт її надання. Стандарти якості адміністративних послуг – це мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, які

повинен забезпечити орган влади, а критерії мають бути мірилом, за допомогою якого можна оцінити, наскільки замовник послуги задоволений її наданням.

Для оцінювання якості послуг можна рекомендувати інструменти, які є достатньо дієвими і застосовуються в Україні. Це, зокрема: зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка); опитування (анкетування) (внутрішня та зовнішня оцінки); онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (внутрішня оцінка); експертне оцінювання (зовнішня оцінка); аудит: внутрішній (внутрішня оцінка) і зовнішній (зовнішня оцінка); орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка).

Проведене Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова опитування, виявило наступне: респонденти оцінюють якість надання адміністративних послуг в Україні на задовільному рівні, основні нарікання передовсім стосуються: великих черг (20%), надто довгої тривалості справи та відсутності пояснень, які саме документи були потрібні (30%), тяганина із розглядом справи (28%), необхідність ходити по інших інстанціях (20%), купувати бланки і сплачувати за якісь «додаткові послуги», а також неможливість отримати послугу за один візит [4].

Найвищі оцінки споживачів послуг отримали ЦНАПи Івано-Франківська (91%), Луцька (75%), Одеси (73%), Харкова (62,6%), Вінниці (61,3%), найнижчі – Києва та Львова (11,7%), Дніпропетровська (10,5%), Миколаєва (10%), Херсона (9,2%) [3].

Для поліпшення діяльності ЦНАПів необхідно вивчати передовий вітчизняний досвід діяльності центрів. Так, Регіональний ЦНАП у місті Харкові облаштовано за найкращими стандартами подібних установ у країнах Європи: електронна система керування чергою, відкритий простір та відсутність кабінетної системи, комфортні умови для відвідувачів, дитяча кімната, супутні послуги, кавовий автомат, кулер з водою, wi-fi, місце для паркування, доступ для осіб з інвалідністю, інформаційний кіоск, вільне робоче місце з доступом до мережі Інтернет, смс-інформування про готовність результату послуг та ін [1].

Незважаючи на суттєвий поступ щодо підвищення якості надання адміністративних послуг упродовж останніх років, існують ще інші потреби та можливості для їх поліпшення навіть у передових ЦНАП.

Одними з основних проблем поліпшення якості адміністративних послуг є: недостатній взаємозв'язок між громадянами та органами влади, а також невизначеність і відсутність нормативного закріплення стандартів та критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг. На сьогодні, коли органи влади здебільшого зосереджені на розбудові діяльності ЦНАП, оцінювання якості послуг для них ще не стало першочерговою потребою.

Потрібно створити постійну систему навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАПів. Ця система повинна: удосконалити управлінські навички адміністраторів; розвивати ефективні комунікації адміністраторів; створити ефективний алгоритм і модель поведінки у конфліктних ситуаціях.

Подальше вдосконалення надання адміністративних послуг потребує підвищення якості послуг, максимального спрощення та дерегуляції їх отримання, розроблення анкет стосовно оцінювання якості наданих послуг.

Список використаних джерел

1. Беззубко Л.В., Беззубко Ю.І. Проблеми діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2018. вип. 2(20). С. 1 - 11.

2. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. *Практичний посібник*. Київ, 2017. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf.

3. Проблеми діяльності центрів надання адміністративних послуг на сучасному етапі реформування системи надання адміністративних послуг в Україні: *Аналітичні записки/ Національний інститут стратегічних досліджень*. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/2373/>.

4. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. URL: <https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukraini-dumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv>.