

## **УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ (НА ПРИКЛАДІ ДЕРЖАВНОГО ПОРТАЛУ «ДІЯ»)**

*НТУ «Дніпровська політехніка»*

**Бондарчук Костянтин Володимирович**  
**Науковий керівник: к.держ.упр., доц. Лола Вікторія Василівна**

Послуга – це дія по задоволенню потреби конкретної особи, те чого прагне ця людина. Саме тому, проблеми забезпечення надання послуг населенню є актуальною для будь якої держави та суспільства,

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [1]. На цей час система надання адміністративних послуг в Україні у більшості своєї є непрозорою, нераціональною та повільною. Більшість підприємців не задоволені якістю надання цих послуг. Закон України «Про адміністративні послуги» має і ряд недоліків, зокрема:

- в повному обсязі не визначено коло реальних суб'єктів надання адміністративних послуг
- відсутні достатні та комплексні механізми державного й соціально-громадського контролю за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг.

Практика надання адміністративних послуг в Україні свідчить про гостроту проблеми відсутності альтернативних способів звернення до адміністративних органів за адміністративними послугами. У більшості випадків споживач повинен особисто й неодноразово відвідувати адміністративний орган. Цей перелік проблем не є вичерпним та потребує негайного усунення, а задля досягнення цієї мети необхідні певні кроки:

- 1) Треба максимально децентралізувати надання адміністративних послуг. Основним суб'єктом надання адміністративних послуг мають бути органи місцевого самоврядування.
- 2) Необхідно розробити стандарти надання адміністративних послуг і враховувати думку громадськості (за допомогою механізмів консультування, громадських слухань, опитувань тощо) стосовно цього питання [2, с. 440].

Цікавим є досвід Польщі (Республіка Польща), за національним законодавством якої суб'єктом звернення за отриманням адміністративних послуг можуть бути також органи державної влади, які у цьому випадку називаються «внутрішніми клієнтами» [3, с. 110–113; 13, с. 123–135]. У Польщі адміністративно-територіальна реформа, яка проводилася у країні на початку 21-го ст., була пов'язана з формуванням єдиної централізованої системи надання адміністративних послуг громадянам, відповідно до якої організацію надання адміністративних послуг було покладено на територіальні громади.

Потрібно підкреслити аргументовану спільність функціонування урядових та самоврядних органів. Територіальні громади усіх рівнів є самостійними та не

залежать від виконавчої влади, але виникає необхідність у співпраці, коли разом вирішуються проблеми територій.

Оцінювання надання адміністративних послуг у Польщі базується на впровадженні системи управління якістю в органах влади, котра проявляється у наступних положеннях: формування кадрового складу на основі широкої компетентності та високого рівня кваліфікації виконавців; надання адміністративних послуг громадянам відповідно до встановлених законодавством приписів роботи органів місцевої влади; розробка ефективних механізмів управління інформаційними потоками; побудова системи із гнучкою структурною організацією та розподілом обов'язків [4, с. 467–475].

З польського досвіду організації надання адміністративних послуг варто перейняти політику зменшення спілкування між виконавцями та клієнтами адміністративних послуг, а також активне залучення приватного сектору до процесу надання послуг, оскільки це дасть змогу позбутися домінування органів влади.

Основними результатами реалізації електронного урядування у практичній діяльності органів публічної влади відбувається через Єдиний державний портал адміністративних послуг та Єдиний державний веб портал електронних послуг (Портал Дія) [5].

Портал Дія виконує такі основні завдання:

1) надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації, яка необхідна для надання таких послуг;

2) забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів;

3) забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги;

Послуги на порталі "Дія" надаються за принципом розподілу на категорії та життєві події. Кожна з категорій має підкатегорії, в яких можна отримати онлайн послугу.

Перевагами роботи з даними сервісом встигли скористуватися вже більше 3 млн українців. Дія City, Bank ID, ЕМалятко, Дій Вдома та інші розділи ресурсу.

Хоча за рейтингом ООН за індексом електронного урядування Україна посідає в 2020 році 69 місце серед 193 країн, Україна завдяки додатку Дія стала четверта в Європі, хто має цифрові права та перша в світі, хто має цифровий паспорт [6].

Слід зауважити, що в Україні система електронних адміністративних послуг перебуває на стадії розвитку. На місцевому рівні існує ряд проблемних питань, а саме надання швидкісного, стабільного інтернет покриття, зокрема й мобільного. Процес запровадження електронного урядування на сьогоднішній день ще не завершено, не створено систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво уповільнює розвиток електронних адміністративних послуг в державі.

Проте, опираючись на кращому досвіді розвинених демократичних країн, потрібно покращити функціонування Порталу «Дія», що може слугувати перспективним напрямом подальших досліджень у даному напрямку.

### **Перелік посилань**

1. Державні послуги: Місце в системі державного управління // Ефективна економіка. – № 7. – 2012.
2. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : [практ. посіб.] / [І. Бригілевич, С. Ванько, В. Загайний та ін.] ; за заг. ред. В. Тимощука. – Київ : СПД Москаленко О.М. – 440 с.
3. Циганов О. Г. Теорія адміністративних послуг та її реалізація в країнах Європейського Союзу та в Україні // Юридичний науковий електронний журнал. – 2017. – № 5. – С. 110–113.
4. Даньшина Ю. В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг // Теорія та практика державного управління. – 2011. – Вип. 4. – С. 467–475.
5. Решота О.А., Баляс Я.С. Електронне урядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку // Сучасна парадигма публічного управління : Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції / За наук. ред. к.е.н., доцента Стасишина А.В.: ЛНУ імені Івана Франка, 12 листопада 2020 р. – Львів. – 2020. – С. 345-350.
6. Великоцька Г. Е. Аналіз досягнень та розвитку мобільного додатку та порталу “Дія” як ключового проекту “держава в смартфоні“ // Цілі сталого розвитку: проблеми і можливості досягнення в Україні та світі : матеріали IV всеукр. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти та молодих вчених, 12 листопада 2020 р., м. Сєвєродонецьк. Сєвєродонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2020. – С. 106-107.