ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Курасова Аліна Сергіївна,
студентка групи ПУ-21
Сумський державний університет, м. Суми

Сучасний вектор розвитку демократичного суспільства та трансформація інституту публічної влади передбачають докорінне зміщення акцентів у бік сервісної моделі управління, де базовим пріоритетом стає оперативне, прозоре та якісне задоволення інтересів і потреб громадян. У межах цієї парадигми спроможність муніципальних органів забезпечити належний рівень обслуговування виступає основним мірилом спроможності та легітимності місцевих інституцій, а також ключовим фактором формування суспільної довіри до владних суб'єктів (ОЕСР, 2020).

На вітчизняному просторі комплексна модернізація цієї сфери триває на тлі масштабних децентралізаційних зрушень, інтеграційних процесів та активного розгортання глобальних цифрових платформ. Проте, попри сформований загальнодержавний законодавчий фундамент та очевидні успіхи окремих великих міст, реальний рівень і доступність публічного сервісу в територіальних громадах України залишаються вкрай неоднорідними (Тимощук, 2021). Головними деструктивними чинниками, які стримують динамічний развитие системи, наразі виступають суттєва функціональна та процедурна неузгодженість між різними суб'єктами владних повноважень, виражена територіальна нерівність у доступі до базових послуг у сільській місцевості, а також гострий дефіцит єдиних технологічних і процесуальних стандартів управління.

Базові правила, концептуальні засади та стратегічні орієнтири — такі як зручність, відкритість, недопущення дискримінації та своєчасність виконання процедур — чітко задекларовані у профільному Законі України «Про адміністративні послуги» (Закон України, 2012). Утім, практичне впровадження цих нормативних приписів висвітлило глибокі диспропорції у повсякденній діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). На рівні окремих муніципалітетів виникають серйозні розбіжності у матеріально-технічному забезпеченні локальних офісів та загальній культурі менеджменту (Дацій та ін., 2023). Громади різного рівня стикаються з нерівномірним розподілом навантаження на персонал, а також суттєвим дефіцитом кваліфікаційних компетентностей серед фронт-офісних працівників.

Створення та розширення мережі ЦНАПів як універсальних майданчиків інтеграції публічних сервісів за принципом «єдиного вікна»

стало справжнім проривним етапом вітчизняної реформи державного управління. Водночас їхня реальна продуктивність і здатність оперативно реагувати на запити заявників виявилися критично чутливими до фінансових можливостей та ресурсного потенціалу конкретного муніципалітету. У таких умовах тотальна автоматизація та реінжиніринг внутрішніх процесів стають головними важелями системної оптимізації. Продумана модернізація локальних інформаційних систем дозволяє не просто ліквідувати паперовий документообіг, а суттєво мінімізувати часові витрати громадян на отримання результату, оптимізувати поточні видатки місцевих бюджетів на утримання апарату та надійно заблокувати будьякі потенційні корупційні чи суб'єктивні прояви (Лозинська, 2022; Семенченко & Драган, 2022; Організація Об'єднаних Націй, 2022).

Паралельно з цим в умовах прискореного впровадження електронного урядування загострюється проблема так званого цифрового розриву та забезпечення реальної соціальної інклюзії. Стрімкий перехід більшості популярних сервісів в онлайн-простір подекуди обмежує можливості представників уразливих верств населення, зокрема осіб похилого віку, осіб з інвалідністю або мешканців віддалених територій, які часто не мають належного технічного обладнання, стабільного інтернет-зв'язку чи відповідних базових цифрових навичок. Це актуалізує обґрунтовану потребу у обов'язковому збереженні класичних (офлайнових) каналів обслуговування, забезпеченні фізичної безбар'єрності приміщень центрів, а також розвитку гнучких виїзних і мобільних форматів роботи.

Повна орієнтація на кінцевого споживача вимагає від органів місцевого самоврядування не лише періодичного оновлення комп'ютерної техніки чи програмного забезпечення, а й глибокої ментальної трансформації самої філософії та культури взаємодії між владою та суспільством. Це передбачає формування абсолютно нової сервісної етики серед муніципальних службовців, запровадження постійного незалежного моніторингу їхніх професійних характеристик, а також впровадження інструментів оцінювання результатів роботи ЦНАП безпосередньо через призму сприйняття самими громадянами (Карпа, 2023). Окрім цього, органам місцевого самоврядування необхідно планомірно посилювати власну аналітичну та управлінську спроможність через побудову внутрішніх систем контролю якості та використання інструментів інтегрованого менеджменту.

Комплексна модернізація та підвищення ефективності процесу організації надання муніципальних сервісів на місцях вимагає від суб'єктів публічного управління реалізації кількох взаємопов'язаних пріоритетних кроків. Насамперед необхідна повна уніфікація та жорстка стандартизація регламентів обслуговування в усіх вітчизняних ЦНАП, незалежно від географічного розташування чи статусу громади, із суворим дотриманням

архітектури «єдиного вікна». Паралельно з цим гостро постає завдання подолання просторової нерівності за рахунок активного розширення мережі віддалених робочих місць адміністраторів та закупівлі спеціалізованих мобільних офісів для обслуговування населення у найвіддаленіших поселеннях. Крім суто технічного та інфраструктурного переоснащення, реформа вимагає розгортання прозорих цифрових систем зворотного зв'язку (інтерактивні опитування, QR-анкетування), які дозволять оцінювати сервіс у режимі реального часу, а також впровадження безперервних тренінгових програм підвищення кваліфікації персоналу для остаточного закріплення клієнтоорієнтованого підходу (Карпа, 2023; Сорока, 2024).

Підбиваючи підсумки, варто зазначити, що реформування системи муніципальних сервісів у сучасних умовах не може обмежуватися виключно косметичними або локальними змінами. Воно потребує досягнення стійкої синергії між передовими цифровими інструментами, суворою інституційною стандартизацією та переходом до сучасного клієнтоорієнтованого менеджменту. Лише за умови реалізації такого комплексного підходу вдасться суттєво підвищити рівень довіри та авторитет органів місцевої влади, забезпечити реальний і всебічний захист законних інтересів населення, а також успішно інтегрувати передові європейські стандарти побудови сервісної держави у щоденну вітчизняну практику публічного управління (OECP, 2020; Світовий банк, 2021).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Верховна Рада України. (2012). Закон України Про адміністративні послуги (№ 5203-VI). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17

2. Дацій, О. І., Гаращук, О. В., & Бондар, І. М. (2023). Модернізація системи надання адміністративних послуг в Україні в контексті децентралізації. Журнал теорії та практики вищої освіти, 23(4), 112–121.

3. Карпа, М. І. (2023). Стандартизація адміністративних послуг як інструмент підвищення їхньої якості. Публічне управління та митне адміністрування, 1(38), 45–52.

4. Лозинська, Т. М. (2022). Реінжиніринг бізнес-процесів у системі публічних послуг на місцевому рівні. Публічне управління, 4(32), 78–85.

5. OECP. (2020). Політична концепція цифрового уряду OECP: шість вимірів цифрового уряду. Видавництво OECP. https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en

6. Організація Об'єднаних Націй. (2022). Огляд електронного уряду: майбутнє цифрового уряду. ДЕСА ООН.

7. Світовий банк. (2021). Індекс зрілості GovTech: глобальні тенденції в цифровому уряді. Група Світового банку. https://www.worldbank.org

8. Семенченко, А. І., & Драган, І. О. (2022). Цифровізація публічних послуг: досвід України та країн ЄС. Державне управління: удосконалення та розвиток, 3. http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2189

9. Сорока, С. В. (2024). Клієнтоорієнтований підхід у діяльності центрів надання адміністративних послуг. Демократичне врядування, 1(33), 14–22.

10. Тимощук, В. П. (2021). Адміністративні послуги: стан та перспективи розвитку. Центр політико-правових реформ.

Роботу виконано в межах НДР 0122U202043 «Трансформація системи публічного управління в контексті досягнення цілей сталого розвитку»