

Дотримання всіх етапів представленого механізму є необхідним незалежно від рівня реалізації проекту. Ігнорування одного з етапів здатне нівелювати зусилля по реалізації проекту, так як інституціональна недостатність є не чинником ризику інноваційного проекту, а критично важливим екзогенним обмеженням на його реалізацію.

#### ДЖЕРЕЛА

1. Акофф Р.Л., Магидсон Дж., Эддисон Г. Дж. Идеализированное проектирование. Как предотвратить завтрашний кризис сегодня. - Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2007.
2. Шваб К. Технологии четвертой промышленной революции. – М.: Эксмо, 2018.
3. Grubler A. Time for a Change: On the Pattern of Diffusion of Innovation // Daedalus. – 1996. – № 1. – P. 19-42.
4. Моисеев Н.Н. Человек и ноосфера. – М.: Мир, 1990.
5. Гречко С.Н. Эволюционный подход к управлению производственными системами // Персонал. – 2000. - №6. – С. 34-38.
6. The Global Competitiveness Report 2017–2018. – World Economic Forum, 2018.
7. Larson Erik W., Gray Clifford F. Project management: the managerial process. – NY: McGraw-Hill/Irwin, 2011.
8. Index of Economic Freedom 2018. – The Heritage Foundation, 2018.

## СТАН СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА НАПРЯМИ ЇЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ

д.е.н. Добрянська Н.А., д.е.н. Балан О.С.  
Одеський національний політехнічний університет  
Україна, Одеса  
semen-198@te.net.ua, shurabalan@gmail.com

*Анотація. Розглянуто сучасний стан та результати реформування системи надання адміністративних послуг. Окреслено основні проблемні питання функціонування центрів надання адміністративних послуг. Сформульовано пропозиції щодо пріоритетних завдань державної політики у сфері надання адміністративних послуг.*

*Ключові слова: адміністративні послуги, державна політика*

В Україні створено та функціонують 682 центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) [1]. Найбільша кількість центрів (464) утворено районними державними адміністраціями, найменша (28) – органами місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад [2].

В цілому якість надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг є вищою, ніж в органах виконавчої влади, деякі аспекти їхньої роботи потребують вдосконалення.

Метою є вивчення стану системи надання адміністративних послуг та сформулювати основні напрями її вдосконалення.

Ряд центрів не мають ні власного веб-сайту, ні сторінки на веб-сайті відповідного органу місцевої влади. Найбільша кількість ЦНАП, які не створили веб-сайту, знаходяться в Одеській області [3]

Інформація про адміністративні послуги на веб-сайтах багатьох центрів є недостатньою, неактуальною, суперечливою, її розташування є незручним для користувачів [4]

У ЦНАП Харкова та Кременчука запроваджено зручні для споживача послуг електронні сервіси.

Найповніший спектр послуг надають ЦНАП Львова (313 адміністративних послуг), Луцька (308 послуг), Хмельницького, Вінниці, Одеси (283 послуги), Славуті (218), Івано-Франківська (216) [2]. Утім, кількість ЦНАП, які надають більше понад 200 послуг складає лише 2,7 % від загальної кількості центрів. Переважна більшість центрів надає менше 100 послуг [2].

У зв'язку з цим виглядає доцільним узгодити строки та перелік адміністративних послуг, спрощення та забезпечення інтерактивності яких відбуватиметься в першу чергу. При відборі таких послуг слід, насамперед, орієнтуватись на інтереси і потреби споживачів послуг.

У зв'язку з цим виглядає доцільним узгодити строки та перелік адміністративних послуг, спрощення та забезпечення інтерактивності яких відбуватиметься в першу чергу. При відборі таких послуг слід, насамперед, орієнтуватись на інтереси і потреби споживачів послуг.

Забезпечення якісного надання адміністративних послуг вимагає проведення постійного моніторингу та контролю за роботою ЦНАП. Варто доповнити моніторинг інструментами вимірювання громадської думки, наприклад, періодично проводити в рамках моніторингу онлайн-опитування відвідувачів центрів.

Актуальним в контексті забезпечення високої якості надання адміністративних послуг є питання розробки та впровадження стандартів надання адміністративних послуг. Отже, стандартизація адміністративних послуг є важливим завданням державної політики у сфері надання адміністративних послуг у короткостроковій перспективі. Наявність стандартів надання адміністративних послуг та чітких критеріїв оцінювання їх якості є найкращим способом забезпечення прав та законних інтересів громадян-споживачів послуг [5].

Зважаючи на це, пріоритетом бюджетного фінансування у 2018-2020 рр. має стати розширення мережі ЦНАП, а відомчі сервісні центри мають бути інтегровані до існуючої мережі ЦНАП, що дозволить підвищити рівень доступності адміністративних послуг для мешканців громад.

На місцевому рівні актуальними залишаються такі проблеми, як забезпечення високої якості обслуговування громадян в усіх центрах надання адміністративних послуг, збільшення кількості найбільш затребуваних громадянами послуг органів виконавчої влади, які надаються через центри надання адміністративних послуг; впровадження сервісно-орієнтованих підходів у роботу центрів, запровадження електронних сервісів та покращення їх якості.

Важливе значення для підвищення якості надання адміністративних послуг також має розвиток органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування механізмів зворотного зв'язку із громадянами-споживачами послуг, розробка на впровадження стандартів надання адміністративних послуг.

Отже, пріоритетними завданнями державної політики у сфері надання

адміністративних послуг мають бути:

1. Подальша децентралізація повноважень з надання адміністративних послуг та розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг.
2. Включення до моніторингу центрів надання адміністративних послуг критерій щодо проведення щорічного аналізу зауважень і пропозицій суб'єктів звернень щодо якості надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг та вжиття на його основі відповідних заходів.
3. Запровадження в рамках моніторингу центрів надання адміністративних послуг онлайн-опитування відвідувачів центрів щодо якості надання адміністративних послуг. Для цього розробити відповідну анкету та запровадити спеціальну рубрику на офіційному веб-сайті Міністерства. Провести аналіз результатів опитування відвідувачів центрів та оприлюднити звіт за підсумками анкетування на веб-сайті Міністерства.
4. Проведення комунікативних заходів (конференцію, круглий стіл) з питань розробки та впровадження стандартів надання адміністративних послуг. До участі у заходах запросити представників центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій, громадських організацій, які займаються проблематикою надання адміністративних послуг.
5. Розроблення для суб'єктів надання адміністративних послуг методичних рекомендацій щодо підтримання зворотного зв'язку із громадянами-споживачами адміністративних послуг, вивчення їх інтересів і потреб, оцінювання рівня задоволеності громадян якістю надання послуг.
6. Покращення якості надання адміністративних послуг. Зокрема, впровадження та розвиток надання адміністративних послуг в електронній формі, залучення громадян-споживачів послуг до контролю за якістю надання адміністративних послуг, вдосконалення методики моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг.

#### ДЖЕРЕЛА

1. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01.01.2017). Мінекономрозвитку, 27.01.17. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnihPoslugURegionakhUkraini-stanomNa15-04-2014>
2. Звіт про розвиток Центрів надання адміністративних послуг у 2016 р. Інформація подана станом на 01.01.2017 згідно звіту МЕРТ, який опубліковано на [me.gov.ua](http://me.gov.ua). 14.02.2017. Новини порталу. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://issuu.com/mineconomdev/docs/f96f86420b2e80>
3. Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів України. 25.01.2017. Мінекономрозвитку, 27.01.2017 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk->
4. Роль громадськості в покращенні якості адміністративних послуг: [на правах рукопису, Центр політико-правових реформ]. — К., грудень 2016 р. – С. 16.
5. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. / Є. О. Легеза // Вісник Запорізького національного університету. – 2016. - №1. - С. 93.